

Andreina Bonzanigo
Judith-Anna Kummer-Frei

Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit
Bachelor-Studium in Sozialer Arbeit
Bachelor Thesis

DAS PILOTPROJEKT ‚JOB COACHING‘ IN EINER SOZIALEN UNTERNEHMUNG DER ARBEITSINTEGRATION

**Ein Blick auf die Kooperation und die Wirkung unter Einbezug ehemaliger
Teilnehmenden**

**Vorgelegt von:
Andreina Bonzanigo
Judith-Anna Kummer-Frei**

**Ursprünglich eingereicht bei:
Bernadette Wüthrich
26. Juni 2015**

ABSTRACT

Ausgehend von Arbeitslosigkeit als ein soziales Problem und vor dem Hintergrund des Social-Impact-Modell (SIM), untersucht vorliegende Arbeit das seit 2012 bestehende Pilotprojekt ‚Job Coaching‘ in der Sozialen Unternehmung ‚Parterre-Tangram‘, welches Erwerbslose intensiv und individuell während der Arbeitssuche und teilweise auch nach Stellenantritt betreut.

Die erste Forschungsfrage war dabei folgende: *„wie wirksam ist das ‚Job Coaching‘ im ‚Parterre-Tangram‘?“*. Die zweite Frage leitete sich vom sozialarbeiterischen Paradigma, dass eine gelingende Arbeitsbeziehung Grundvoraussetzung für den Hilfeprozess ist, ab. Sie lautete: *„wie gestaltet sich die Kooperation zwischen den Teilnehmenden und den Coaches?“* Die Beantwortung der Fragestellung geschah mit Hilfe der subjektiven Sichtweisen ehemaliger Teilnehmender: Mittels problemzentrierter Interviews wurden fünf Interviews durchgeführt und inhaltsanalytisch ausgewertet.

Die Resultate geben klare Hinweise darauf, dass sich die Kooperation im ‚Job Coaching‘ im Sinne einer gelingenden Arbeitsbeziehung zwischen Teilnehmenden und Coaches vollzieht. Bezüglich der Wirksamkeit berichten die Teilnehmenden von einer erhöhten Bewerbungskompetenz und einer verbesserten Selbstkompetenz, was wiederum die Chancen einer langfristigen beruflichen Integration vergrößert, wobei aktuell drei der fünf ehemaligen Teilnehmenden eine Arbeitsstelle haben.

INHALTSVERZEICHNIS

DANKSAGUNG	5
GLOSSAR	6
EINLEITUNG	7
Interesse, Ausgangslage und Herangehensweise	7
Aufbau der Arbeit.....	9
THEORETISCHER RAHMEN	11
1. Arbeit, Arbeitslosigkeit und Arbeitsintegration.....	11
1.1 Arbeit.....	11
1.2 Arbeitslosigkeit	13
1.3 Arbeitsintegration	16
1.4 Das ‚Job Coaching‘ im Parterre Basel	21
1.5 Das Job Coaching im Kontext Sozialer Arbeit.....	27
2. Eine Evaluation vor dem Hintergrund des Social-Impact-Modell.....	30
2.1 Eine Vorstellung des SIM	30
2.2 Das SIM im Kontext Sozialer Arbeit.....	37
2.3 Evaluation allgemein und in Bezug auf das SIM	39
2.4 Evaluation der Wirkung der Arbeitsintegration	44
3. Zwischenfazit und weiteres Vorgehen	46
EMPIRISCHER TEIL	51
4. Erhebung und Auswertung der Daten.....	51
4.1 Sampling und Setting	51
4.2 Das problemzentrierte Interview in Anlehnung an Witzel.....	53
4.3 Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring	57
5. Ergebnisse	61
5.1 Kurzvorstellung der interviewten Personen.....	61

5.2 Hauptkategorie I: Verständnis und Bedeutung von Arbeit und beruflicher Integration	63
5.3 Hauptkategorie II: Kooperation	66
5.4 Hauptkategorie III: Wirksamkeit.....	78
5.5 Beantwortung der Fragestellung.....	87
FAZIT.....	89
QUELLENANGABEN.....	93
ANHANG	98
1. Übersicht über ehemalige Teilnehmende	98
2. Definitiver Leitfaden, Datenblatt und Postskript	99
3. Transkriptionsregeln	104
4. Kategorienbildung.....	105
5. Bestätigung Interviewtermin	107
6. Interviews und ausgefüllte Postskripts und Datenblätter.....	108
7. Ehrenwörtliche Erklärung.....	113

ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS

a Abbildung 1: Phasen im SIM	35
b Abbildung 2: Intendierte Wirkungen des ‚Job Coaching‘	47
c Abbildung 3: Wirkungsmodell	48

DANKSAGUNG

Wir möchten uns herzlich bei lic.phil. Bernadette Wüthrich für die Begleitung und bei Friederike Leuenberger und Caroline Kaufmann sowie der Leitung vom ‚Job Coaching‘ Parterre-Tangram für die Zeit und die Erklärungen bedanken.

Ein grosses Dankeschön geht schliesslich an die interviewten Personen – ihre Mitarbeit war für das Gelingen dieser Bachelor Thesis zentral.

GLOSSAR

AIZ	Arbeitsintegrationszentrum
AWA	Amt für Wirtschaft und Arbeit [des Kantons Basel-Stadt]
BfS	Bundesamt für Statistik
EUSE	Europäische Vereinigung für Supported Employment
ILO	International Labour Organisation
IV	Invalidenversicherung
RAV	Regionales Arbeitsvermittlungszentrum
SES	Supported Employment Schweiz
SIM	Social-Impact-Modell
SKOS	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe

EINLEITUNG

Die folgende Einleitung gliedert sich in zwei Teile. Der erste Teil beschreibt das Interesse der Verfasserinnen und gibt einen Überblick über die Ausgangslage, die Fragestellung sowie der damit verbundenen empirischen Herangehensweise. Der zweite Teil soll den Aufbau der Arbeit darlegen.

Interesse, Ausgangslage und Herangehensweise

Vorliegende Bachelor Thesis widmet sich dem sozialarbeiterischen Praxisfeld der beruflichen Integration.¹ Hintergrund ist, dass die Autorinnen im Verlauf ihrer Ausbildung theoretisch und praktisch mit Arbeitsintegration in Berührung gekommen sind und ein vertieftes Interesse daran haben: Andreina Bonzanigo hat ihr sechsmonatiges Vorpraktikum in einer Gaststätte, welche Programme zur beruflichen Integration im Bereich der Gastronomie und Wäscherei anbietet, absolviert. Seit Studienbeginn arbeitet sie in einer Institution im Bereich der beruflichen Eingliederung im kaufmännischen Bereich.

Judith-Anna Kummer-Frei hat ein einjähriges Praktikum – sechs Monate Vorpraktikum mit sechsmonatiger Verlängerung – in einer Institution mit unterschiedlichen Programmen zur beruflichen Integration gemacht. Dieses beinhaltete die Bezugspersonenarbeit mit Teilnehmenden² der Programme sowie das Leiten der Bewerbungswerkstatt. Ausserdem hat sie im Rahmen ihres Studiums die komplette Vertiefungsrichtung Armut und Erwerbslosigkeit abgeschlossen.

Der Einstiegspunkt für vorliegende Bachelor Thesis sind die divergierenden Bewertungen von Arbeit und beruflicher Integration, mit welchen sich die Autorinnen im Verlauf ihres Studiums auseinandergesetzt haben. So wird einerseits in der Literatur ‚Arbeit‘ oft als Mittel zur gelingenden Integration in die westliche Gesellschaft beschrieben (vgl. z.B. Aeppli et al. 2004: 22). Ebenso haben die Verfasserinnen in ihrem Arbeitsalltag Teilnehmende erlebt, welche aussagen, sehr von Programmen zur beruflichen Qualifizierung profitiert zu haben. Andererseits haben sich die Autorinnen auch mit Kritik an Programmen zu beruflicher Integration auseinandergesetzt, welche bemängeln,

¹ Die Begriffe ‚Arbeitsintegration‘, ‚berufliche Integration‘ und ‚berufliche Eingliederung‘ werden in vorliegender Bachelor Thesis synonym verwendet.

² In dieser Bachelor Thesis wird der Begriff ‚Teilnehmende‘ respektive ‚ehemalige Teilnehmende‘ verwendet. Damit sollen im Zusammenhang mit beruflicher Integration jene Personen umschrieben werden, die an Programmen zur beruflichen Integration teilnehmen oder an diesen teilgenommen haben.

solche Programme seien oft nicht wirksam, sondern kontraproduktiv und sozialdisziplinierend. Diese Kritik stammt dabei sowohl aus dem Forschungsbereich der Sozialen Arbeit (vgl. z.B. Schallberger und Wyer 2010; Schallberger 2011) als auch von der Klientel, wie die Autorinnen an einer Tagung direkt von Betroffenen erfahren haben (vgl. Arbeitssuche ohne Ende? – Gute Arbeit für alle! – Nur ein Wunsch?, Tagung der Liste 13).

Ausgehend von diesen unterschiedlichen Bewertungen soll sich die Bachelor Thesis der Thematik der Wirksamkeit von beruflicher Integration widmen.

Darüber hinaus war den Autorinnen wichtig, dass diese Arbeit nicht nur einen theoretischen, sondern auch einen praktischen Teil hat, weshalb sie zwingend die Sicht aktuell oder ehemals arbeitssuchender Menschen, welche die ‚berufliche Integration‘ selber erfahren haben, miteinbeziehen wollten.

Der Zugang zum Feld sollte nicht mit Teilnehmenden unterschiedlicher Programme, sondern – zwecks Vergleichbarkeit der Antworten – eines einzelnen Programmes, erfolgen. Entsprechend wurden zwei Betriebe, welche Programme zur beruflichen Integration anbieten, kontaktiert. Obwohl beide Betriebe grundsätzlich Interesse hatten, wurde schnell klar, dass sich vorliegende Arbeit dem Pilot-Projekt ‚Job Coaching‘ widmen sollte: Das beschriebene Programm findet im ‚Parterre-Tangram‘ statt, welches Integration im Bereich der Gastronomie, im Back-Office, im Housekeeping und im Unterhalt mit unterschiedliche Praxiseinsatzplätze mit diversen Anforderungsniveaus im Bereich der Arbeitsintegration anbietet. Ausserdem werden von Parterre-Tangram parallel dazu Bewerbungs-, Deutsch- und Vorstellungsgesprächskurse angeboten.

Das Projekt ist ein in sich geschlossenes Programm, welches dank seines Ansatzes des ‚Supported Employment‘ über eine gewisse Innovationskraft verfügt. Es wurde seit Einführung 2012 noch nie extern evaluiert und unterscheidet sich ausserdem aufgrund des reinen Coaching-Charakters von vielen Programmen. Ausserdem versicherten die zwei Coaches³ des Parterre-Tangram, welche sich den Autorinnen als Ansprechpersonen zur Verfügung stellten, dass sie über jedes Resultat – ob positiv oder negativ – froh seien, da dies helfen werde, das Projekt weiter zu verbessern. Dies scheint vor der Bedingung, dass die Bachelor Thesis unabhängig, ergebnisoffen und frei jeder Beeinflussung geschrieben wird, elementar.⁴

³ Obwohl alle Coaches weiblich sind, wird in der Bachelor Thesis mangels Alternativen immer die männliche Form benutzt („der Coach“).

⁴ Vgl. dazu z.B. die Diskussion bezüglich der Unabhängigkeit von Evaluationen bei von Kardoff (2006: 68).

Diese dargelegten Überlegungen führen die Verfasserinnen zu einer allgemeinen Forschungsfrage. Diese lautet folgendermassen: *wie wirksam ist das ‚Job Coaching‘ im Parterre-Tangram?*

Im Verlauf der Arbeit hat sich herauskristallisiert, dass es essentiell ist, die Wirksamkeitsmessung in Relation zur sozialarbeiterischen Kooperation zwischen Coaches und Teilnehmenden im Sinne der Arbeitsbeziehung (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 84f) im ‚Job Coaching‘ zu betrachten.

Somit hat sich die zweite allgemeine Forschungsfrage ergeben. Diese lautet entsprechend: *wie gestaltet sich die Kooperation zwischen den Teilnehmenden und den Coaches?*

Zur Beantwortung der Fragestellung wurde mit Hilfe von problemzentrierten Interviews sowie deren Auswertung eine Annäherung an die subjektiven Sichtweisen von fünf ehemaligen Teilnehmenden versucht. Daher wurden die ehemaligen Teilnehmenden zu Kooperationssituationen und der Wirkung befragt und sie erhielten die Möglichkeit, ihr Verständnis von Arbeit und beruflicher Integration darzulegen.

Diese Wirksamkeitsmessung, welche in vorliegender Bachelor Thesis auch Wirksamkeitsevaluation genannt wird, geschieht vor der Folie des Social-Impact-Modells (SIM). Dieses Analyse-, Planungs-, Handlungs- und Steuerungsmodell richtet sich unter anderem an Sozialarbeitende und möchte auf Gesellschafts-, Professions- und Organisationsebene ansetzen. Ausgehend von der Konstruktion eines sozialen Problems ermöglicht es, mit dem Ziel der Wohlfahrtssteigerung und gerechteren Möglichkeiten der Partizipation, zwischen den beteiligten Teilsystemen der Gesellschaft zu vermitteln, um die Kommunikations- und Koordinationsprozesse zu gestalten (vgl. Uebelhart/Zängli 2013: 26f).

Aufbau der Arbeit

Der *theoretische Teil* der Arbeit umfasst drei Kapitel:

Das erste Kapitel behandelt unter dem Titel „Arbeit, Arbeitslosigkeit und Arbeitsintegration“ die Themen Arbeit (1.1), Arbeitslosigkeit (1.2) und Arbeitsintegration (1.3) und beschreibt dann das ‚Job Coaching‘ im Parterre Basel und das Supported Employment (0). Das Kapitel schliesst mit dem Job Coaching vor dem Hintergrund Sozialer Arbeit (1.5).

Das zweite Kapitel hat den Titel „Eine Evaluation vor dem Social-Impact-Modell“. Dabei wird zuerst das SIM vorgestellt (2.1) und darauf aufbauend das SIM aus Sozialarbeiterischem Blickwinkel betrachtet (2.2). Danach folgen grundlegende Gedanken zur Evaluation (2.3). Den Abschluss bildet eine Übersicht zu bestehender Literatur bezüglich Wirkungen der Arbeitsintegration (2.4).

Das kurze Zwischenfazit im dritten Kapitel lässt sich als Bindeglied zwischen dem theoretischen Rahmen und dem empirischen Teil verstehen. In diesem Kapitel werden die Ziele des ‚Job Coaching‘ genauer festgelegt und ein einfaches Wirkungsmodell beschrieben.

Der *empirische Teil* besteht aus den Kapiteln vier und fünf.

Das vierte Kapitel beschreibt die Erhebung und Auswertung der Daten, wobei es das Sampling und das Setting (4.1) vorstellt, dann wird das Leitfadenterview in Anlehnung an Witzel und seine Transkription (4.2) beschrieben. Schliesslich wird die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (4.3) theoretisch vorgestellt und in seiner Anwendung auf das Projekt beschrieben.

Das fünfte Kapitel beschreibt die Ergebnisse. Es beginnt mit einer Kurzvorstellung der interviewten Personen (5.1). Danach folgen drei Unterkapitel mit den Ergebnissen der Inhaltsanalyse nach Mayring zum Verständnis und der Bedeutung von Arbeit und beruflicher Integration; zur Kooperation zwischen Teilnehmenden und Coaches und zur Wirksamkeit (5.2 bis 5.4). Die Beantwortung der Fragestellung erfolgt im Anschluss (5.5).

Ein Fazit rundet die Arbeit ab.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass vorliegende Version gegenüber der ursprünglich eingereichten Bachelor Thesis leicht angepasst wurde – dies insbesondere um die Anonymität der interviewten Personen zu wahren.

THEORETISCHER RAHMEN

Der theoretische Rahmen gliedert sich wie bereits in der Einleitung beschrieben, in drei Kapitel. Während das *erste Kapitel* „Arbeit, Arbeitslosigkeit und Arbeitsintegration“ behandelt, beschreibt das *zweite Kapitel* „Eine Evaluation vor dem Hintergrund des SIM“ indem das SIM vorgestellt und in Zusammenhang mit Arbeitslosigkeit und der Sozialen Arbeit gebracht wird, wobei in diesem Kapitel das Hintergrundmodell SIM sowie der Bereich der Evaluation Thema sind. Das kurze dritte Kapitel hat den Titel „Interesse, Ausgangslage und Herangehensweise“.

1. Arbeit, Arbeitslosigkeit und Arbeitsintegration

Vorliegendes Kapitel hat zum Ziel, die Themen „Arbeit“ (1.1), „Arbeitslosigkeit“ (1.2) und „Arbeitsintegration“ (1.3) genauer zu definieren, respektive näher zu beleuchten.

1.1 Arbeit

Es folgen eine Definition von Arbeit sowie ein Blick auf Arbeit im historischen Wandel.

Definition von Arbeit

Während *Arbeit* neben Boden und Kapital aus volkswirtschaftlicher Sicht ein Produktionsfaktor ist (Zimmermann 2000: 22), kann sie aus sozialwissenschaftlicher Perspektive als „zielgerichtete, planmässige und bewusste menschliche Tätigkeit, die unter Einsatz physischer, psychischer und mentaler (geistiger) Fähigkeiten und Fertigkeiten erfolgt“ (ebd.) verstanden werden. Allerdings ist weder beim ersten klassisch-nationalökonomischen Blick, noch bei der zweiten Definition von Bedeutung, ob die Arbeit finanziell abgegolten wird oder nicht.

Da in dieser Bachelor Thesis jedoch Erwerbsarbeit im Zentrum steht, muss eine Definition diesen Aspekt zwingend beinhalten. Daher wird angelehnt an Kocka und Offe Arbeit nachfolgend immer als Lohnarbeit verstanden, wobei diese auszeichnet, dass damit selbständige Erwerbspersonen oder Arbeitnehmende ein monetäres Einkommen erzielen, auf welches die entsprechenden Personen sowie deren Haushaltmitglieder in der Regel angewiesen sind (vgl. Kocka und Offe 2000: 9).

Arbeit im Lauf der Zeit

Das Verständnis von Arbeit hat sich historisch verändert, worauf zahlreiche Autoren (vgl. z.B. Kocka 2000; Negt 2001; Aßländer 2005) verweisen.

Im Mittelalter wurde Erwerbsarbeit zwar als Sühneleistung akzeptiert, jedoch als unehrenhaft und keinesfalls lustbringend empfunden. Durch die frühe Industrialisierung⁵ und die Reformation gewann sie jedoch an Bedeutung – so hat bereits Weber beschrieben, dass der Protestantismus dazu geführt habe, den Beruf als göttliche Aufgabe zu sehen, die fleissig auszuüben sei (vgl. Hillmann: 1994). Zudem wurden bis anhin geduldete, unregelmäßige Arbeitssituationen geächtet oder sogar verfolgt, während es gleichzeitig einen formell vereinfachten Zugang zu Berufen gab. Ebenso wurde unbezahlte Arbeit, insbesondere die von Frauen, zunehmend nicht mehr als „Arbeit“ verstanden (vgl. Kocka 2000: 480f). Mit der Hochindustrialisierung erfolgte der Übergang in eine hochkomplexe arbeitsteilige Gesellschaft, wie sie von Durkheim beschrieben wurde, in der Individuen immer stärker voneinander abhängig werden (vgl. Férreol et al. 2002: 51).

Trotz dem oben beschriebenen formell vereinfachten Zugang gab es bis im 19. Jahrhundert nur wenige effektive Berufswahlmöglichkeiten, da meist jener des Vaters übernommen wurde und auch die Auswahl der Berufe überschaubar war (vgl. Gross 1994: 49).

Arbeit wurde in der Folge zum Selbstzweck (vgl. Negt 2001: 296, der sich auf Weber und Marx beruft) und es gab seither kaum einen anderen Lebensbereich moderner abendländischer Menschen und Gesellschaften, der sie in ihrer sozialen Selbstwahrnehmung klarer umreißt als die Arbeit – sie ist somit identitätsstiftend und strukturgebend (vgl. Aßländer 2005: 9-12).

In ähnlicher Weise beschreiben Gill und Bernhard, dass die gesellschaftliche und berufliche Integration hauptsächlich durch Arbeit geschieht, womit das Innehaben eines Arbeitsplatzes ein zentraler Punkt für eine gelingende Integration ist (vgl. Gill/Bernhard 1999: 12).

Hinweise auf diese Wichtigkeit finden sich auch im Artikel 23 (1) der allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, welcher stipuliert, dass „Jeder Mensch [...] das Recht

⁵ Erwähnenswert ist allerdings, dass die frühe Industrialisierung in Festlandeuropa zu sehr unterschiedlichen Zeiten stattfand. Während in der Schweiz die Frühindustrialisierung bereits um 1800 weit fortgeschritten war, waren die Mitglieder des damaligen Deutschen Bundes noch kaum industrialisiert (vgl. Reinhardt 2010: 137).

auf Arbeit, auf freie Berufswahl, auf angemessene und befriedigende Arbeitsbedingungen sowie auf Schutz gegen Arbeitslosigkeit“ (Human Rights o.J.) hat. Die Tatsache, dass Arbeit ein Menschenrecht ist, gibt ebenfalls einen Hinweis darauf, wie wichtig Arbeit für die Selbstwahrnehmung sein kann.

1.2 Arbeitslosigkeit

Nachfolgend wird zuerst die Veränderung der Arbeitsmärkte dokumentiert, dann Arbeitslosigkeit definiert und aktuelle Zahlen genannt. Schliesslich werden Folgen von Arbeitslosigkeit benannt.

Veränderung der Arbeitsmärkte

Im vorherigen Teil der Arbeit wurde beschrieben, dass das Innehaben von Lohnarbeit seit der bürgerlichen Gesellschaft als wesentlicher Teil eines gelungenen Lebens verstanden wird. Allerdings ist der Zugang dazu in den letzten Jahrzehnten komplizierter geworden. Während in den 1990er-Jahren neue Wirtschaftsräume und eine zunehmende Differenzierung der Arbeitsmärkte als Ausprägung der Multioptionsgesellschaft verstanden werden konnten (vgl. Gross 1994: 51), gab es gleichzeitig eine „Krise der Arbeitsgesellschaft“ (vgl. Negt 2001: 291). Zuvor herrschte in Europa Quasi-Vollbeschäftigung, aber in den 1990er-Jahren gab es zum Beispiel für den Fall der Schweiz erstmals mehr als 250'000 registrierte Stellensuchende⁶ (vgl. Weber 2001: 4). Dabei führen eine beschleunigte Globalisierung, verstanden als die Vernetzung der gesamten Welt im politischen, kulturellen, ökonomischen, ökologischen sowie zivilgesellschaftlichem Sinne (vgl. Beck 2007: 26), welche die Handlungsfähigkeit der Nationalstaaten einschränkt, verstärkte Erwerbstätigkeit von Frauen, die späte Pensionierung und der Wegfall wenig qualifizierter Arbeitsstellen zu strukturellen Änderungen (vgl. Kocka 2000: 482). Dadurch kam es zu zunehmender Flexibilisierung und Fragmentierung von Arbeitsverhältnissen (vgl. Kocka 2000: 490). Aktuell fehlen in der Schweiz gemäss Wüthrich strukturell bedingt etwa 200'000 Stellen (vgl. Wüthrich 2012: 34). Negt sagt darüber hinaus eine zukünftige Massenarbeitslosigkeit voraus und dass sich der Mensch angesichts dieser die Selbstachtung zu verlieren drohe, wobei er sich doch das „Arbeitenwollen“ mühsam antrainiert habe (vgl. Negt 2001: 292).

⁶ Die Unterscheidung in Erwerbslose und Stellenlose folgt umgehend.

Definition Arbeitslosigkeit und aktuelle Zahlen

In Bezug auf *Arbeitslosigkeit* findet sich bei den Begriffsbestimmungen des Bundesamtes für Statistik (BfS) im Bereich ‚Arbeit und Erwerb‘ keine direkte Definition der Arbeitslosigkeit (vgl. BfS: 2014), sondern es erfolgt eine Annäherung über die Begriffe ‚Erwerbslose‘ und ‚Arbeitslose‘.

Dabei wird beim Begriff ‚*Erwerbslose*‘ auf die Definition der UN-Unterorganisation *International Labour Association* (ILO) verwiesen: “*The “unemployed” comprise all persons above a specified age who during the reference period were: (a) ‘without work’ (...); (b) ‘currently available for work’ (...); and (c) ‘seeking work’ (...).*” (ILO: o.J.)

Der Begriff der Erwerbslosigkeit bezieht sich daher auf Personen, die ohne Arbeit, aber auf Stellensuche sind.

Innerhalb der Schweiz wird meist mit den Begrifflichkeit der (registrierten) Arbeitslosen und der (registrierten) Stellensuchenden operiert.⁷ Die nachfolgenden Unterscheidungen sollen anhand des Beispiels Basel-Stadt näher erläutert werden, da das untersuchte Programm einzig Menschen in Basel-Stadt offen steht: In Basel-Stadt waren im Mai 2015 3'518 Personen arbeitslos gemeldet – davon waren 376 arbeitslose Jugendliche (15- bis 24-jährig) (vgl. Amt für Wirtschaft und Arbeit [AWA] 2015: o.S.). Dies bedeutet, dass sie bei einem RAV eingeschrieben waren, keine Stelle hatten und sofort vermittelbar waren. Dabei ist unerheblich, ob diese Personen eine Arbeitslosenentschädigung bezogen oder nicht (vgl. BfS 2014: 3).

Die Zahl der (registrierten) *Stellensuchenden* betrug im Kanton Basel-Stadt im Mai 2015 5'104 Personen (AWA 2015: o.S.). Diese Zahl setzt sich dabei einerseits aus den bereits beschriebenen (registrierten) *Arbeitslosen* zusammen und andererseits aus den (registrierten) nichtarbeitslosen *Stellensuchenden*. Die (registrierten) *nichtarbeitslosen Stellensuchenden* entsprechen der Differenz zwischen dem Total der registrierten *Stellensuchenden* und den *Arbeitslosen*. Zu den registrierten nichtarbeitslosen *Stellensuchenden* werden Menschen in Programmen zur vorübergehenden Beschäftigung, in Umschulung oder Weiterbildung, im Zwischenverdienst oder Menschen, die aus anderen Gründen nicht sofort vermittelbar sind oder noch in der Kündigungsfrist sind, gezählt (vgl. Benelli/Häubi 2013: 8).

Die Arbeitslosenquote betrug im Mai 2015 3.7%, während die Zahl der gemeldeten offenen Stellen im Mai 2015 lediglich 117 Stellen betrug (AWA 2015: o.S.).

⁷ Zur statistischen und volkswirtschaftlichen Relevanz der Unterscheidung in Erwerbslose und Stellenlose siehe beispielsweise z.B. Müller (2013: o.S).

Von Arbeitslosigkeit betroffene Menschen, welche vorgängig gearbeitet haben, können das sozialstaatliche Mittel der Arbeitslosenentschädigung in Anspruch nehmen. Nähere Erläuterungen hierzu finden sich im Unterkapitel „Arbeitsintegration“ (1.3).

Arbeitslosigkeit als Desintegration

De Gaulejac und Taboada Léonetti führen hinsichtlich Arbeitslosigkeit aus, dass es zwei gesellschaftliche Blickwinkel auf Arbeitslosigkeit gibt:

So werden *auf der einen Seite* soziale Determinanten wie Soziale Ungleichheit aufgeführt, welche erklären, dass statistisch gesehen die am stärksten Benachteiligten am stärksten von Arbeitslosigkeit betroffen sind. Dabei kann Soziale Ungleichheit in Anlehnung an Hradil folgendermassen verstanden werden: Je nach sozialer Position, die Menschen innerhalb einer Gesellschaft besetzen, lassen sich bestimmte Gemeinsamkeiten für jene Personen in der gleichen Position sowie Unterschiede zwischen den Personen, die unterschiedlichen Positionen innehaben, feststellen. Diese Positionen gehen meist mit einer Besser- respektive Schlechterstellung in Bezug auf andere Positionen einher (Hradil 2001: 15) und werden von ihm als unterschiedliche Verfügbarkeit von in der Gesellschaft als wertvoll geltenden Ressourcen definiert (vgl. ebd: 30).

Auf der anderen Seite besteht neben der Sicht auf soziale Determinanten ebenfalls eine individualisierte Sicht auf Arbeitslosigkeit, welche auf der individuellen Ebene vor dem Hintergrund einer persönlichen Vorgeschichte (vgl. Gaulejac, Taboada Léonetti 1994: 23) verortet wird.

Diverse Autorinnen und Autoren bringen Arbeitslosigkeit mit Desintegration in Verbindung. So beschreiben beispielsweise Aeppli et al. die desintegrierende Wirkung von Arbeitslosigkeit, welche auch die Freizeitgestaltung und die Sozialkontakte beeinträchtigt. Weiter fehlt die Tagesstruktur und die Streitigkeiten in der Familie nehmen zu, was zu immer schlechteren Zukunftsaussichten führt (vgl. Aeppli/Kälin/Ott/Peters 2004: 22). Entsprechend kann Arbeitslosigkeit bei Betroffenen zu „erheblichen psychosozialen Problemen“ (Zimmermann 2000: 27) führen. Kronauer beschreibt die Gefahr, dass die wie er es nennt „Überflüssigen“ - Ungelernt und gering Qualifizierten - bei Arbeitslosigkeit ein sozialer Ausschluss und ein Verlust der Teilhabe der Gesellschaft droht (vgl. Kronauer 2002: 17).

Darüber hinaus beschreiben De Gaulejac und Taboada Léonetti die symbolische Bedeutung von Arbeitslosigkeit, welche sich darin zeigt, dass Individuen, welche

ausserhalb der (scheinbaren) Norm der Arbeitstätigkeit sind, von der Gesellschaft als ohne sozialen Wert gesehen werden (vgl. De Gauleljac/Taboada Léonetti 1994: 22).

Es scheint wichtig festzuhalten, dass diese gesellschaftlichen Zuschreibungen aufgrund von Arbeitslosigkeit von den Betroffenen nicht einfach ignoriert werden können, sondern dass sie sich diesen stellen müssen (vgl. Taboada Léonetti 1994: 185). Allerdings beschreibt Taboada Léonetti individuelle Strategien, um diese Zuschreibungen entweder zu akzeptieren oder zu verwerfen oder in einem persönlichen Aushandlungsprozess mit dem Selbstbild in Einklang zu bringen. Konkret bedeutet dies, dass die Fähigkeit zur Wertung der Anderen nicht anerkannt wird oder eine Distanz zum stigmatisierenden Wertesystem geschaffen wird. Ausserdem gibt es auch bei einem negativen Selbstbild – aufgrund der mit Arbeitslosigkeit verbundenen Zuschreibungen – individuelle Möglichkeiten, das Leiden zu mindern, zu maskieren oder zu vergessen (vgl. ebd.: 185f).

1.3 Arbeitsintegration

Die aktuelle Form der Arbeitsintegration lässt sich nicht unabhängig von der Entwicklung der sogenannten *workfare states* sehen. Deshalb wird in diesem Unterkapitel zuerst diese Entwicklung beleuchtet, bevor eine klare Definition folgt, was Arbeitsintegration ist und welche Ziele sie verfolgt.

Von Welfare zu Workfare

In den seit dem 20. Jahrhundert existierenden Sozialstaaten werden Unfall, Arbeitslosigkeit und Alter abgesichert, wobei sich die sozialstaatlichen (oder wohlfahrtstaatlichen) Systeme gemäss der Einteilung von Esping-Andersen grob in liberal, konservativ und sozialdemokratisch einteilen lassen (vgl. Esping-Andersen 1990).

Die Schweiz lässt sich jedoch nicht eindeutig einem dieser drei Typen zuordnen, sondern wird als ‚Latecomer‘⁸ beschrieben, der unterschiedliche Systemelemente vereinigt (Obinger/Wagschal 2000: 245f).

⁸ So wurde zum Beispiel die obligatorische Arbeitslosenversicherung erst 1976 eingeführt (vgl. Geschichte der Sozialen Sicherheit in der Schweiz o.J.)

Während die Schweiz lange als Sonderfall galt, in dem keine Sockelarbeitslosigkeit existierte, erlebte zum Beispiel Deutschland bereits in den 1970er-Jahren starke Wachstumseinbrüche, welche den Erfolg neoliberaler Konzepte begünstigte und zur Überprüfung staatlicher Sozialleistungen führte. Dies vor dem Hintergrund, dass der Sozialstaat an der Wachstumsschwäche der Wirtschaft schuld sei. Ein Wirtschaftswachstum hingegen würde zu höherer Nachfrage nach Arbeit führen, was weitere Nachfragen nach Gütern generieren würde (vgl. Horcher 2011: 48). Horcher schreibt dabei, dass der (deutsche) Wohlfahrtssaat zum Wettbewerbsstaat ausgebaut wurde (ebd.: 49) und Gauss und Canonica beschreiben Ökonomisierung und Zeitdruck, welche durch sozialstaatliche Transformationen begünstigt werden (Hauss/Canonica 2012).

Seit den 1990er-Jahren zeigt sich ein weiterer Wandel. Einerseits werden Sozialleistungen gekürzt,⁹ andererseits werden sozialstaatliche Leistungen an Bedingungen geknüpft. Das heisst, Partizipation wird von Bedingungen abhängig gemacht, da ja eine (scheinbare) Chancengerechtigkeit herrscht (vgl. Gärtner 2007: 53). Dieser Zugang ist unter dem Namen *Workfare* (aus *work* und *welfare*) bekannt, dessen unterschiedliche Definitionen gemäss Shragge gemeinsam ist, dass sie *Workfare* beschreiben als „... a state's transformation of social assistance as an income security program based on financial need, to a program which is conditional on the performance of employment activity in exchange for benefits.“ (Peck 2001: 10). *Workfare* entspringt dem angelsächsischen Raum, wobei sie in den USA unter dem demokratischen Präsident Clinton und in Grossbritannien unter dem Labour-Premier Blair eingeführt wurde. Die *Workfare* hat sich auch auf dem Festland-Europa schnell etabliert, wo sie im politischen und teilweise auch im wissenschaftlichen Diskurs als probates Mittel im Sinne von „Fördern und Fordern“ gepriesen wird (vgl. Lessenich 2009: 86).

Workfare beinhaltet dabei konkret, dass die Erwerbslosen zeigen müssen, dass sie Arbeit finden wollen und gleichzeitig bereit sind, jede Arbeit anzunehmen. Allenfalls besteht auch eine Verpflichtung, Programme zur Qualifizierung oder Beschäftigung zu besuchen.

Für die Schweiz beschreibt Wüthrich, dass es seit Mitte der 1990er-Jahre bei der Arbeitslosenversicherung eine aktive Arbeitsmarktpolitik, welche unter anderem die

⁹ Revisionen in den Sozialversicherungen haben zum Beispiel dazu geführt, dass die Bezugsdauern kürzer wurden und teilweise nur noch 70% des versicherten Lohns ausbezahlt wird.

Einführung des Gegenleistungsprinzips und den Ausbau der Beschäftigungsprogramme beinhaltet, gibt (vgl. Wüthrich 2012: 32).

Entsprechend gibt auch der gesetzliche Rahmen, das Arbeitslosenversicherungsgesetz (AVIG) mit Artikel 837.0, dem sogenannten Bundesgesetz über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzentschädigung, Hinweise auf diese Workfare-Logik. So muss der

„Versicherte, der Versicherungsleistungen beanspruchen will, [...] mit Unterstützung des zuständigen Arbeitsamtes alles Zumutbare unternehmen, um Arbeitslosigkeit zu vermeiden oder zu verkürzen. Insbesondere ist er verpflichtet, Arbeit zu suchen, nötigenfalls auch ausserhalb seines bisherigen Berufes. Er muss seine Bemühungen nachweisen können. Zudem hat er auf Weisung der zuständigen Amtsstelle „an arbeitsmarktlichen Massnahmen teilzunehmen, die seine Vermittlungsfähigkeit fördern.“ (Art. 837.0 AVIG)

Eine Weigerung kann die Kürzung oder Streichung der Unterstützung zu Folge haben (vgl. Schallberger 2011: 21). Dieses Vorgehen wurde in der Schweiz durch das Bundesgericht legitimiert (vgl. Wyss 2010: 2). Zudem fand es 2005 Eingang in die Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) welche stark auf Integrationsanreize bauen (Wüthrich 2012: 32). Ebenso zeigen sich die Auswirkungen in den Revisionen der Richtlinien der Arbeitslosenversicherung, den Sozialhilferichtlinien und bei der IV-Revision (vgl. Wyss 20011: 9f).

Die Aufwendungen für Integrationsmassnahmen betragen 2010 bei der Arbeitslosenversicherung rund 19 Millionen Franken, bei Berücksichtigung der beruflichen Massnahmen waren es insgesamt 488 Millionen Franken (ebd.). Die Zahlen für die Sozialhilfe sind nicht bekannt.

Die Workfare-Orientierung findet sich gemäss Horcher auch in der deutschen Sozialgesetzgebung wieder, was zu Veränderungen der Handlungslogiken bei sozialen Dienstleistungsberufen wie auch bei Sozialunternehmen¹⁰ geführt hat (Horcher 2011: 56).

¹⁰ vgl. nachfolgend die Definition „Sozialer Unternehmen“.

Definition und Ziele von Arbeitsintegration

Arbeitsintegration kann gemäss Wüthrich als strategisches Programm der aktivierenden Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik verstanden werden, welches sich in bestimmten Massnahmen regulatorischer oder institutioneller Art niederschlägt (vgl. 2012: 32).

Verschiedene Instanzen beschäftigen sich mit Arbeitsintegration. So sind dies auf Bundesebene die Invalidenversicherung und die Arbeitslosenversicherung und auf Gemeindeebene die Sozialhilfe. Ausserdem sind viele Unternehmen oder Vereine an der beruflichen Integration beteiligt. Davon sind viele der nationalen Fachorganisation für Fragen der beruflichen und sozialen Integration, welche seit 2013 den Namen ‚Arbeitsintegration Schweiz‘ trägt, angeschlossen (vgl. Arbeitsintegration Schweiz: o.J.). In ihrem Positionspapier beschreibt ‚Arbeitsintegration Schweiz‘ (Arbeitsintegration Schweiz 2015: 1) diese als „Soziale Unternehmen der Arbeitsintegration“.¹¹ Diese Definition beinhaltet drei Merkmale: *erstens* die nachhaltige soziale und berufliche Integration der Teilnehmenden als Ziel, *zweitens* Personen mit erschwerem Zugang zum Arbeitsmarkt als Zielgruppe und *drittens* das Eingehen von unternehmerischen Risiken.

Horcher beschreibt ‚Sozialunternehmen‘, respektive ‚Soziale Unternehmen‘. Diese definiert er als sich wirtschaftliche betätigende Organisationen zur Realisierung sozialer Ziele, welche sich durch die Bereitstellung sozialer Dienstleistung oder durch die Herstellung sozial nützlicher Güter auszeichnen und deren Vermögen nicht in privaten Händen sind. Davon grenzt er sozialwirtschaftliche Unternehmen ab, deren Aktienvermögen oder Immobilien sich im Privatbesitz befinden und bei denen Unternehmensziele und wirtschaftliche Betätigung zusammen fallen (vgl. Horcher 2011: 68). Uebelhart hingegen benutzt den Begriff der Low-Profit-Organisationen, die als Social Enterprises oder Sozialfirmen unternehmerisches Handeln und karitative Zwecke vereinigen (vgl. Uebelhart 2011: 238).

Soziale Unternehmen der Arbeitsintegration stellen den Teilnehmenden folgende Leistungsarten zur Verfügung: befristete oder unbefristete Arbeitsstellen in der Produktion von Gütern oder Dienstleistungen, Qualifizierung sowie Begleitung und Beratung. Die Leistungen können auch von externen Partnerinnen oder Partnern angeboten werden. Ausserdem sind die betroffenen Unternehmen gemeinnützig und

¹¹ Ausgehend von dieser Bezeichnung eines Sozialen Unternehmens der Arbeitsintegration, erhielt auch die Bachelor Thesis ihren Titel.

nicht-gewinnorientiert und erzielte Einnahmeüberschüsse werden in die Weiterentwicklung der Unternehmen reinvestiert. Ein Qualitätszertifikat soll schliesslich die gute Qualität der Integrationsleistungen von Sozialen Unternehmen der Arbeitsintegration garantieren.

Kritik an der Arbeitsintegration

Es gibt Stimmen, welche die Workfare respektive das „Paradigma der Aktivierung“ (Haus 11: 20) kritisieren, wobei diese grundlegender Art sein oder sich auf die Ausgestaltung der Workfare beziehen kann.

Als Vertreter einer grundlegenden Kritik beschreibt Wyss beispielsweise, dass Workfare den sozialen Ausschluss der erwerbslosen Person fördert (vgl. Wyss 2011: 10f). Dazu kommt aus dieser Sicht, dass die Teilnahme an Beschäftigungsprogrammen in erster Linie dem Beweis der Arbeitswilligkeit und Konformität dient (vgl. z.B. Nadai 2006: 66; Wyss 2011).

Gemäss Wyss, der sich auf Foucault bezieht, ist das Ziel von Workfare somit nicht Integration, da diese nicht vom Einzelnen abhängt, sondern Abschreckung. Workfare sei Mittel sozialer Disziplinierung und Druck soll besonders auf die arbeitende Bevölkerung aufgebaut werden, damit diese im Arbeitsprozess bleibt, ansonsten drohen disziplinierende Massnahmen (ebd.: 11f).

Bezüglich der Ausgestaltung wird kritisiert, dass zwar Arbeitsmarktnähe und Unternehmertum propagiert, gleichzeitig aber mit staatlichen Geldern operiert und in dieser scheinbar marktnahen Situation Ausgesteuerte beschäftigt werden, die faktisch keine Möglichkeit haben, diese Arbeit zu verweigern (vgl. Schallberger 2011: 21). Dazu kommt, dass diese Unternehmen Soziale Arbeit durch ihre Haltung von „Kontrolle“ und „Führung“ diskreditieren, totale Gleichheit propagieren und entsprechend keine individuellen Fallkonstruktionen machen (vgl. Nadai 2006: 67-70; Schallberger 2011: 23f). Sie postulieren fälschlicherweise, dass die Klientel Primärtugenden nicht beherrsche und durch das Erlernen dieser vermittelbar werde (vgl. Wyrer 2011: 29f). Diese Herangehensweise lässt jedoch die bereits erwähnten Rahmenbedingungen wie Soziale Ungleichheit und eine strukturelle Arbeitsmarktschwäche ausser Acht.

1.4 Das ‚Job Coaching‘ im Parterre Basel

Das Parterre-Tangram ist Teil von ‚Parterre Basel‘. Im vorliegenden Kapitel werden daher zuerst dessen organisationalen Strukturen kurz umrissen. Danach folgt eine Beschreibung des Projekts ‚Job Coaching‘ sowie eine nähere Erläuterung des Supported Employment Begriffs. Danach wird der Bezug zum sozialarbeiterischen Handeln im Projekt hergestellt.

Die Strukturen von Parterre Basel

Entstanden aus dem Jugendkaffee Schlappe und der Jugendberatungsstelle, welche 1975 vom Verein Jugendarbeit Basel eröffnet worden war, gibt es das Kultur-Restaurant Parterre seit 1999.

Unter dem Namen *Parterre Basel* sind seit 2006 die Parterre-Tangram GmbH und die Parterre AG vereinigt (vgl. Parterre Basel o.J.a). Parterre Basel präsentiert sich auf seiner Webseite wirtschafts- und arbeitsmarktnah, was sich beispielsweise darin zeigt, dass es als „profitorientiertes, wirtschaftlich orientiertes Unternehmen“ beschrieben wird (vgl. ebd.). Laut Geschäftsführer Niggi Rechsteiner positioniert sich die Parterre-Tangram GmbH als Non-Profit-Organisation in der Art einer Sozialfirma (1.3.). Diese ist nach betriebswirtschaftlichen Kriterien aufgebaut und wird auch in diesem Sinne geführt (vgl. Mailkommunikation 2015b).

Die *Parterre AG* umfasst neben dem bereits erwähnten ‚Kultur-Restaurant Parterre‘, die ‚EG Lounge‘ im Hof des Parterres, die ‚Sommerbar‘ auf dem Kasernenareal und die Mensen ‚K17‘ und ‚Kirschgarten‘ (vgl. ebd.).

Der Firmenzweck wird im Schweizerischen Handelsregister mit der „Führung von Gastronomiebetrieben“ angegeben, wobei die „Gesellschaft [...] Liegenschaften, Beteiligungen und Immaterialgüter erwerben und veräussern sowie alle anderen Geschäfte tätigen [kann], welche geeignet sind, die Entwicklung der Unternehmung zu fördern oder zu erleichtern.“ (vgl. Handelsregister o.J.)

Die *Parterre-Tangram GmbH* ist Mitglied im bereits unter „Arbeitsintegration“ (1.3) vorgestellten Dachverband Arbeitsintegration Schweiz (vgl. Arbeitsintegration Schweiz o.J.) und beschreibt, dass sie als anerkannte Nonprofit-Organisation das Hauptziel hat, Stellenlose aus der Nordwestschweiz rasch und nachhaltig in den ersten Arbeitsmarkt zu integrieren (vgl. Parterre-Tangram o.J.c). Allerdings bietet das Parterre-Tangram auch ausgewählte Arbeitsplätze als Langzeitangebote im Sinne geschützter

Arbeitsplätze an (vgl. ebd.).

Im Leitbild wird weiter ausgeführt, dass jeder Mensch entsprechend seinen Fähigkeiten und Neigungen gefördert werden soll und dass die Haltung von Offenheit, Respekt und Wertschätzung geprägt ist. Dabei sollen weiter die fachlichen, persönlichen und sozialen Fähigkeiten aller Teilnehmenden sowie ihre Selbständigkeit und ihr Selbstwertgefühl gefördert werden (vgl. ebd.).

Das Angebot richtet sich an Personen zwischen 16 und 60 Jahren mit eingeschränkten Chancen auf dem ersten Arbeitsmarkt. Dazu zählt Parterre-Tangram Personen mit mangelnden beruflichen Voraussetzungen oder ohne anerkannten Berufsabschluss, ohne anerkannte Qualifikationen respektive ohne aktuellen Leistungsausweis, mit mangelnder beruflicher, sprachlicher und sozialer Integration, mit der Thematik des fortgeschrittenen Alters beziehungsweise Pensionierung, mit physischer, psychischer und sozialer Begleitproblematik oder mit Suchtproblematik in Behandlung.

Die Zuweisungen erfolgen gemäss der Homepage für die Teilnehmenden durch ein RAV, die kommunalen Sozialhilfebehörden sowie durch die IV-Stellen (vgl. ebd.). Wie die Autorinnen im Gespräch mit den verantwortlichen Coaches erfahren haben, ist das Arbeits- und Integrationszentrum (AIZ), welches Menschen in besonderen Situationen unterstützt, ebenfalls Zuweiserin (mündliche Kommunikation 2014).

Das oben erwähnte Hauptziel, Stellenlose aus der Nordwestschweiz rasch und nachhaltig in den ersten Arbeitsmarkt zu integrieren, soll durch folgende Massnahmen erreicht werden: Erwerbslose sollen bei ihrer Stellensuche unterstützt und ihnen neue berufliche Wege und fachliche Qualifikationen in den Bereichen Gastronomie (Service, Buffet, Bar und Küche), Housekeeping und Reinigung, Gebäudeunterhalt, Transporte, Kultur und Eventmanagement ermöglicht werden.

Dies geschieht unter anderem durch niederschwellige bis hochqualifizierte Praxiseinsätze, welche als Vorbereitung auf die Arbeitsbedingungen im ersten Arbeitsmarkt zu verstehen sind (vgl. Parterre-Tangram o.J.c).

Durch die Zusammenarbeit mit anderen Stellen, Organisationen im Beschäftigungssektor oder Wirtschaftsunternehmen soll zudem die Fachkompetenz optimiert und bessere Vermittlungschancen für Stellen aus dem ersten Arbeitsmarkt ermöglicht werden (vgl. ebd.).

Die Bereiche Coaching und Kurswesen sind eng mit den Arbeitseinsätzen verbunden. Sie können parallel zu oder nach Beendigung der Arbeitseinsätze besucht werden (vgl. ebd.). Im Coaching, welches nicht mit dem Projekt ‚Job Coaching‘ zu verwechseln ist,

werden die Teilnehmenden durch einen persönlichen Coach unterstützt und absolvieren einen qualifizierenden Arbeitseinsatz in einem arbeitsmarktnahen Gastronomiebetrieb von Parterre Basel. Dies bietet somit eine Möglichkeit für eine Stelle im ersten Arbeitsmarkt oder für eine Abklärung der Arbeitsmarktfähigkeit. Das Kurswesen bietet Deutsch-, Bewerbungs- und Vorstellungsgesprächskurse an, welche praktisches Wissen für die Stellensuche vermitteln. Das Kurswesen offeriert ausserdem Sachkurse im Service, in der Küche, und in den Bereichen Hygiene und Sicherheit (vgl. Parterre-Tangram o.J.d).

Ein weiterer Bereich ist das ‚Job Coaching‘, welche für Menschen, die über fachliche Qualifikation verfügen, aber Unterstützung beim Finden und Behalten einer Arbeit benötigen, konzipiert ist. Das ‚Job Coaching‘ wird im nächsten Teil ausführlich dargestellt (vgl. Parterre-Tangram o.J.e).

Job Coaching

Das ‚Job Coaching‘ Pilotprojekt versteht sich als Ergänzung zu bestehenden Arbeitsintegrationsmassnahmen und wird von einer kleineren privaten Stiftung, die im Kanton Basel-Stadt tätig ist, getragen. Das 2012 gestartete Pilotprojekt war ursprünglich auf ein Jahr befristet, wurde aber bis Ende 2015 verlängert, da die kantonalen Kostenträger die Zahl der möglichen Zuweisungen innerhalb des geplanten Zeitraumes nicht ausgeschöpft hatten. Es existieren Zwischenberichte für die Jahre 2013 und 2014 (vgl. Förderkreis Kultur- und Sozialprojekte Parterre Basel 2014: 3).

Konkret werden die baselstädtischen Teilnehmenden gemäss der Beschreibung des ‚Job Coaching‘ bei der Suche nach einer geeigneten Stelle im ersten Arbeitsmarkt intensiv unterstützt. Dies vor dem Hintergrund, dass viele Teilnehmende wenig Übung in der Stellensuche haben und nicht über aktuelle Bewerbungsdossiers verfügen – was jedoch zusammen mit einem überzeugenden Auftreten bei einem Vorstellungsgespräch verlangt wird und neben Selbst- und Fachkompetenz sowie einem positiven Sozialverhalten am Arbeitsplatz ein Schlüsselfaktor für eine Integration in den ersten Arbeitsmarkt ist (vgl. Parterre-Tangram o.J.e).

Entsprechend bietet ‚Parterre-Tangram‘ das ‚Job Coaching‘ als dreistufige sogenannte Arbeitsintegrations-Module an, wobei jede der drei Stufen auch einzeln gebucht werden kann. Die Preise sind transparent auf der Webseite aufgeführt (vgl. ebd.).

In der *ersten Stufe* wird ein professionelles Bewerbungsdossier erstellt und fehlende beziehungsweise neue Arbeitszeugnisse eingefordert. Der Leistungsumfang des

ersten Moduls beträgt dabei ein zweistündiges Erstgespräch sowie zwei Folgegespräche à je zwei Stunden (vgl. ebd.).

In der *zweiten Stufe* werden in intensiven Bewerbungs-Coachings individuelle Bewerbungsstrategien erarbeitet, die persönlichen Kompetenzen gefördert und das wirksame Auftreten bei einem Vorstellungsgespräch geschult. Der Leistungsumfang beträgt dabei ein Gespräch pro Woche à 90 Minuten (vgl. ebd.).

In der *dritten Stufe* ist das Ziel die Vermittlung von temporären oder festen Stellen bzw. Praktikumsstellen. Diese generieren neue Berufserfahrungen und ermöglichen einen aktuellen Leistungsausweis. Dabei werden bereits vor einem Vorstellungsgespräch mögliche Arbeitgebende über die Möglichkeit und Vorteile eines Praktikumseinsatzes informiert. Während der Einarbeitungszeit werden die teilnehmenden Personen eng begleitet und vom Coach unterstützt. In Gesprächen mit Arbeitgebenden können allfällige Schwierigkeiten und Konflikte besprochen werden. Die Coaches sind mit dem Arbeitsmarkt und dem Berufsumfeld in der Gastronomie vertraut. Für das Akquirieren der Stellen und Praktikumsplätze wird eng mit Personalvermittlungen, Gewerbeverbänden, Firmen und Organisation der Region zusammengearbeitet (vgl. ebd.).

Im gesamten Coaching-Bereich von Parterre-Tangram arbeiten vier Coaches im Teilzeitpensum, insgesamt stehen 240 Stellenprozente zu Verfügung. Davon werden 60 Stellenprozente auf das ‚Job Coaching‘ verwendet, wobei diese bei vermehrten Zuweisungen erhöht werden können (vgl. Förderkreis Kultur- und Sozialprojekte Parterre Basel 2014: 2).

Gemäss Aussage der Coaches, werden nur Menschen ins ‚Job Coaching‘ überwiesen, welche an einem Coaching teilnehmen möchten und eine Arbeit suchen, womit keine Coachings im Zwangskontext stattfinden¹² (vgl. mündliche Kommunikation 2014).

¹² Ob die Teilnahme an Integrationsmassnahmen im Kanton Basel-Stadt *de facto* erzwungen wird, ist nicht eindeutig. So hat der Grosse Rat als Antwort auf die Interpellation Nr. 102 von Jürg Meyer betreffend „Chancen und Gefahren der Arbeitsintegration“ beschrieben, dass die *allermeisten* [Hervorhebung durch Verfasserinnen] Personen freiwillig und motiviert die Integrationsmassnahme besuchen (vgl. Grosse Rat 2014 o.S.).

Supported Employment

Im bereits beschriebenen ‚Job Coaching‘ Projekt kommt der Supported Employment-Ansatz¹³ zum Zuge. Dieser war ursprünglich in den 1970er-Jahren in Kanada und den USA zur Unterstützung von Menschen mit kognitiven Einschränkungen entwickelt worden, um ihnen den Zugang zum ersten Arbeitsmarkt zu ermöglichen (vgl. supported employment schweiz o.J.a). Dieser Ansatz beinhaltet in der offen gehaltenen Formulierung des Vereins ‚Supported Employment Schweiz‘ (SES), welche sich wiederum auf die Definition der ‚Europäischen Vereinigung für Supported Employment‘ (EUSE) stützt – die „Unterstützung von Menschen mit Behinderungen oder von anderen benachteiligten Gruppen beim Erlangen und Erhalten von bezahlter Arbeit in Betrieben des allgemeinen Arbeitsmarktes“. (supported employment schweiz o.J.d). Supported Employment präsentiert sich dabei gemäss SES als ein differenziert ausgearbeiteter, wertegeleiteter Ansatz, der einerseits von den individuellen Fähigkeiten und jeweiligen Bedürfnissen der stellensuchenden Person ausgeht und andererseits die aktive Zusammenarbeit mit den Arbeitgebenden ins Zentrum stellt (vgl. supported employment schweiz o.J.b).

Der Supported-Employment-Ansatz ist vor allem in Deutschland auch unter dem Namen „*Unterstützte Beschäftigung*“ bekannt (vgl. ebd.). Es entstand vor der Grundidee, dass „zuerst trainieren, dann platzieren“ – oft nicht reichte um eine Stelle zu finden und zu erhalten. Im Supported Employment wird daher davon ausgegangen, dass der ideale Ort für die Arbeitsintegration ein Arbeitsplatz in einem wirtschaftlichen Unternehmen ist. Neben diesem Training am Arbeitsplatz (*training on the job*), steht das Training sozialer Kompetenzen oder für Menschen mit Behinderung auch das Einüben des Arbeitswegs im Vordergrund. Die Grundlage dafür bilden eine ausführliche Anamnese und Praktika und eventuell auch Qualifizierungsmassnahmen. Der beteiligte Coach sollte sich zurückziehen, sobald die Teilnehmenden am Arbeitsplatz stabil sind (vgl. supported employment Schweiz o.J.c).

Vier wesentliche Charakteristika von Supported Employment sind dabei, dass (leistungsentsprechend) bezahlte Arbeit (I) auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt (und nicht in besonderen Einrichtungen) gefunden werden soll (II); neben dem Erlangen von Arbeit wird Nachhaltigkeit nach der Vermittlung (z.B. durch weitergehendes Coaching) angestrebt (III) und Supported Employment bezieht sich auf den ganzen Prozess vom

¹³ SES betitelt Supported Employment sowohl als ‚Ansatz‘, als ‚Modell‘ und als ‚Konzept‘ (vgl. SES o.J.c).

Erlangen bis zum Erhalten einer Arbeitsstelle (IV) (vgl. supported employment Schweiz o.J.b).

In der Schweiz findet der Supported Employment-Ansatz seit den 1990er-Jahren Anwendung. Während wie beschrieben, in der Mehrzahl der Länder ursprünglich Programme für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen im Vordergrund standen, waren hier von Beginn an Menschen mit schweren psychischen Erkrankungen im Zentrum. Soziale Inklusion, Nichtdiskriminierung und Individualisierung sind darum zentrale Werte, die dem Modell zugrunde liegen (vgl. EUSE o.J.).

Zunehmend wird in der Schweiz und anderswo das Modell des ‚Job Coaching‘ auch für andere Zielgruppen übernommen, beispielsweise zur Reintegration von Menschen nach einem Unfall oder einer schweren Krankheit, von Langzeitarbeitslosen oder von Menschen, die über lange Zeit Sozialhilfebeziehende waren. Damit verbunden sind unterschiedliche Voraussetzungen, unterschiedliche Auftraggebende und Ziele. Dies führt zu unterschiedlichen Modellen und Varianten im methodischen Vorgehen (vgl. ebd.).

SES schreibt, dass es noch grosser Anstrengung bedarf, bis das volle Potential der Unterstützenden Beschäftigung erreicht ist. Es besteht jedoch grundsätzlich die Überzeugung, dass der Supported-Employment-Ansatz bei der beruflichen Integration einen immer grösseren Stellenwert bekommt – wobei die bereits erwähnte Bildung des Europäischen Dachverbandes dies dokumentiert (vgl. ebd.).

Für Parterre-Tangram Geschäftsführer Niggi Rechsteiner, ist der Mehrwert des Supported Employment vor allem darin zu sehen, dass es als eine Möglichkeit der „Nachsorge“ dienen kann, da reguläre arbeitsmarktliche Massnahmen bei Stellenantritt enden. Dadurch werden Arbeitgebende von der „Sozialen Arbeit befreit“, respektive durch einen Coach unterstützt. Abbrüche können durch Früherkennung verhindert werden oder der Coach kann intervenieren und gewisse Schwierigkeiten „auffangen“ und dies mit der Klientel und gegebenenfalls mit den Arbeitgebenden reflektieren (vgl. Mailkommunikation 2015). Allerdings ist das ‚Job Coaching‘ nicht die einzige Institution in Basel, welche Supported Employment anbietet. Das Lernhaus Basel beispielsweise führt ein ähnliches Programm, welches sich „Coaching am Arbeitsplatz“ oder „Coaching in der Wirtschaft“ nennt, durch. Dieses Programm wird jedoch einzig von der AIZ finanziert wird (vgl. Persönliches Gespräch 2 2015).

1.5 Das Job Coaching im Kontext Sozialer Arbeit

Zwei Punkte sollen nachfolgend in Bezug auf das ‚Job Coaching‘ und Soziale Arbeit beleuchtet werden. Der erste beinhaltet eine kurze Definition sowie eine grobe Einteilung in das Arbeitsfeld und damit verbunden eine Sicht auf die Arbeitsbeziehung im ‚Job Coaching‘. Der zweite bezieht sich auf das mehrfache Mandat, welches bezüglich der vorgängig beschriebenen gesellschaftlichen Bedeutung von Arbeit von besonderer Wichtigkeit ist.

Definition sowie Art des Feldes und der Arbeitsbeziehung

Der Begriff *Coaching* findet in unterschiedlichen Feldern Verwendung, wobei er nachfolgend „als Beratung von Personen“ respektive als „personenzentrierte Beratung“ (Greif 2008: 15) verstanden wird. Laut Greif geht es jedoch nicht ausschliesslich um Beratung, er spricht von der Förderung intrinsischer ergebnisorientierter Problem- und Selbstreflexion, welche basierend auf Grundlagen wissenschaftlicher Theorien und Kenntnissen von unterschiedlichen Professionen ausgeübt werden (vgl. ebd. 2008: 15).

Das Coaching wird interessanterweise bei Galuske, welcher Methoden der Sozialen Arbeit beschreibt, nicht aufgeführt (vgl. Galuske 2011).

Heiner unterscheidet fünf Aufgabenfelder der Sozialen Arbeit: Die Personalisation, die Reproduktion, die Rehabilitation, die Qualifikation und die Resozialisierung (vgl. Heiner 2007: 91). Das Aufgabenfeld der Qualifikation hat das Ziel der „Vermittlung von Kompetenzen zum Eintritt, Verbleib und Erfolg im Erwerbsleben“ (ebd.) und beinhaltet die berufliche Integration und die Arbeitslosenberatung. Das ‚Job Coaching‘ lässt sich dabei klar diesem Aufgabenfeld zuordnen.

Auf sehr allgemeiner Ebene erläutert Heiner, dass die Integration einer fehlenden Passung zwischen Individuum und Gesellschaft, welche eine gute Lebensführung scheinbar verunmöglicht, entgegenwirken soll. Dabei ist dieser Begriff problembehaftet, da er die Richtung einer Entwicklung umreisst, bei der „ein nicht passendes Element

wieder eingefügt, eben „integriert“ werden soll“ (ebd.: 105),¹⁴ wobei aber offen bleibt, wie viel „Anpassung“ die Einzelnen zu leisten haben.

Eine Grundannahme Sozialer Arbeit ist, dass die Arbeitsbeziehungen zwischen Sozialarbeitenden und den Klientinnen und Klienten von grundlegender Bedeutung sind. Dies wird bei Hochuli Freund und Stotz folgendermassen beschrieben: „eine gelingende professionelle Beziehung wird übereinstimmend als Voraussetzung der Hilfe in der Sozialen Arbeit benannt...“ (Hochuli Freund/Stotz 2011: 86). Allerdings kann die Art der Kooperation zwischen Sozialarbeitenden und Klientel sehr unterschiedliche Züge tragen. Heiner schreibt, dass für das methodische Vorgehen und dadurch für die Arbeitsbeziehung, vor allem zwei Faktoren entscheidend sind: einerseits die Organisationsformen der Angebote (ambulant, teilstationär oder stationär) sowie andererseits die Dauer und der zeitliche und inhaltliche Umfang der Begleitung und Förderung (vgl. ebd.: 98). Obwohl das ‚Job Coaching‘ ambulant und dadurch die Arbeitsbeziehung tendenziell weniger eng ist als in einer stationären oder teilstationären Einrichtung der Sozialen Arbeit, ist sie durch eine Regelmässigkeit der Termine und einem teilweise mehr als einjährigem Coaching mit dem gleichen Coach und einer Eins-zu-Eins-Situation von ihrer Anlage her intensiv.

Mehrfaches Mandat und Spannungsfelder

Ausgehend von Staub-Bernasconi kann Soziale Arbeit als die Bearbeitung sozialer Probleme verstanden werden, was im nachfolgenden Kapitel noch genauer ausdifferenziert wird. Der Coaching-Ansatz hingegen setzt per Definition auf persönlicher Ebene an, es stehen somit besonders individuelle Probleme der Teilnehmenden im Zentrum, und weniger die entsprechenden Sozialstrukturen.

Gemäss dem vorherrschenden Paradigma steht die Soziale Arbeit in einer doppelten Loyalität gegenüber der Gesellschaft und der Klientel (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 48-51). Allerdings beschreibt Staub-Bernasconi vor dem Hintergrund des internationalen professionellen Verständnisses gemäss der *International Federation of Social Workers* ein dreifaches Mandat (Adressatinnen und Adressaten, Profession und Gesellschaft) - neben der Interessen der Klientel stehen daher auch jene der Gesellschaft im Vordergrund, welche eine Anpassung an gängige Normen vorsieht

¹⁴ Sie empfiehlt daher den Begriff der ‚Inklusion‘, unter anderem da er systemtheoretisch verankert ist und verweist auf Merten und Scherr zur genaueren Unterscheidung zwischen Integration und Inklusion (vgl. Heiner 2007: 105).

(vgl. ebd.). Gemäss Röth kommt allenfalls als viertes Mandat jenes der Institution dazu (vgl. Fritze 2011: 37).

Wie Fritze beschreibt, sind Professionelle gleichzeitig Akteurinnen oder Akteure innerhalb der Organisation und somit immer auch Teil öffentlicher Diskurse und der Gesellschaft, wobei dieser letzte Punkt im Besonderen auch auf die Klientel zutrifft (vgl. ebd.: 35f).

Für Programme der beruflichen Integration kann sich hier ein Spannungsfeld ergeben: Menschen zu motivieren, sie in ihren Möglichkeiten und Fähigkeiten zu bestärken ist normaler Teil des professionellen Handelns. Dies ist jedoch schwierig umzusetzen, da die Knüpfung staatlicher Leistungen an Bedingungen im Workfarestaat zu Kontexten führen kann, die von Zwang und Disziplinierung und nicht von horizontaler Solidarität und Aushandlung bestimmt sind. Vor dem Hintergrund des strukturellen Mangels an Arbeitsplätzen sind ausserdem den Möglichkeiten, welche sich durch individuelle berufliche Qualifizierung ergeben, Grenzen gesetzt.

2. Eine Evaluation vor dem Hintergrund des Social-Impact-Modell

Dieses zweite Kapitel hat zum Ziel, das Social-Impact-Modell (SIM) und dabei insbesondere dessen Phase der Evaluation zu beschreiben. Somit sollen grundlegende Überlegungen zur Arbeitslosigkeit als soziales Problem und der Evaluation des gewählten Lösungsansatzes – jener der Arbeitsintegration – möglich werden.

Die Gliederung besteht aus vier Unterkapiteln. Das *erste*, mit dem Titel „Eine Vorstellung des SIM“ (2.1), hat zum Ziel, das SIM vorzustellen, wobei insbesondere das zugrunde liegende theoretische Verständnis und seine Prämissen beleuchtet sowie seine Phasen und Handlungslogiken dargestellt werden sollen. *Danach* wird „Das SIM im Kontext Sozialer Arbeit“ (2.2) beschrieben. Hier soll das SIM als gedankliches Fundament für das soziale Problem der Arbeitslosigkeit beleuchtet und aus sozialarbeiterischer Sicht bewertet werden. Die Evaluation in Theorie und Praxis sowie im SIM wird im Unterkapitel „Evaluation allgemein und in Bezug auf das SIM“ (2.3) beschrieben. Schliesslich wird im *vierten* Unterkapitel „Evaluation der Wirkung der Arbeitsintegration“ (2.4) eine Übersicht über den Stand der Forschung betreffend Evaluationen von Arbeitsintegrationsprogrammen gegeben.

2.1 Eine Vorstellung des SIM

Nachfolgend wird zuerst der Hintergrund des SIM vorgestellt. Dabei ist unumgänglich, dass bereits kurze Bezüge zu sozialen Problemen und den vier Phasen des SIM gemacht werden, wobei diese Themen erst zu einem späteren Zeitpunkt ausführlicher beschrieben werden.

Hintergrund

Das SIM, welches an der Fachhochschule Nordwestschweiz entwickelt wurde, zielt darauf ab, bei der Diskussion über die Ausgestaltung des Sozialstaates einen Beitrag zu liefern und eine sozialarbeiterische Sicht einzubringen, wobei es die Soziale Arbeit explizit als eine Mitgestalterin bei der Modellierung der Gesellschaft annimmt (vgl. insbesondere Dällenbach 2011: 104-106; Uebelhart/Zängl 2013: 18).

Im Speziellen möchte das SIM neben dem gängigen Fokus auf Akteurinnen und Akteure (vgl. Uebelhart/Zängl 2013: 18) auch Systeme und diverse Ebenen identifizieren und versuchen, dem Primat des Ökonomischen ein Planungs-, Handlungs-, Steuerungs- und Analysemodell entgegenzusetzen (vgl. Uebelhart 2011: 275; Uebelhart/Zängl 2013: 18).

Das SIM geht von einer Verwaltungsführung aus, die sich am *New Public Management* orientiert (vgl. Uebelhart 2011: 234f). Dieses Modell stammt ursprünglich aus England und den USA, verbreitete sich via anderer angelsächsischer Länder und übertrug Praktiken des privaten in den öffentlichen Sektor, wobei es auf Privatisierung, Agentifizierung (*Agentification*), Wettbewerb, Dezentralisierung und Stärkung der Zivilgesellschaft (*citizen's Empowerment*)¹⁵ aufbaut (vgl. für weitere allgemeine Ausführungen Kjær 2005: 24-31 und für die Schweiz Knoepfel/Larrue/Varone 2006: 310-313).

Die Gesellschaftsebenen und ihre Subsysteme

Bereits obenstehend wurde kurz erwähnt, dass sich das SIM auf verschiedene Ebenen bezieht. Eine wichtige Ebene ist dabei die unten beschriebene Gesellschaftsebene.

Im SIM werden moderne Gesellschaften in Orientierung an den Strukturfunktionalisten Parsons in vier Subsysteme (auch Funktionssysteme genannt) unterteilt: Politik, Wirtschaft, Legitimation und Gemeinschaft. Diese vier Subsysteme gliedert das SIM in das AGIL-Schema von Parsons auf, wobei gemäss Opielka innerhalb der vier Subsysteme die Bereiche Politik, Wirtschaft, Legitimation und Gemeinschaft ebenfalls vorzufinden sind und das Subsystem beeinflussen (vgl. Uebelhart/Zängli 2013: 18).¹⁶

Vor der Hintergrundfolie der vier Subsysteme wird erkennbar, dass sich für die Soziale Arbeit wichtige politische und insbesondere sozialpolitische Entscheide nicht nur im Funktionssystem Politik abspielen, sondern ebenfalls von den drei anderen Funktionssystemen beeinflusst werden. Ausgehend von dieser Feststellung leiten die Autoren jeweils vier Logiken und Arbeitsgrundsätze ab, die erfüllt sein müssen, um gesellschaftliche Entwicklungen steuern zu können (vgl. ebd.), welche folgend beschrieben werden.

Vier Logiken und vier Arbeitsgrundsätze

Die vier Logiken sind dabei folgende: die Innovationslogik, die Anwendungslogik, die Bewertungslogik und die Mandatierungslogik.

Bei der *Innovationslogik* geht es darum, im SIM vor sich stetig ändernden Rahmenbedingungen immer wieder neue Konzepte, Methoden und Instrumente zu entwickeln. Bei der *Bewertungslogik* ist zu beurteilen, wie die bisherigen

¹⁵ Wobei diese Stärkung nicht im Sinne der Empowerment-Bewegung, wie von Solomon theoretisch begründet, zu verstehen ist (vgl. zu Empowerment z.B. Herriger 2010: 21).

¹⁶ Das AGIL-Schema setzt sich aus *Adaptation*, *Goal-Attainment*, *Latency* und *Integration* zusammen und beschreibt die grundlegenden Fähigkeiten eines Systems. Diese sind folgende: sich äusseren Veränderungen anzupassen; Ziele zuerst zu definieren und dann zu verfolgen; Kohäsion und Inklusion herzustellen und beizubehalten sowie die Fähigkeit, seine grundlegenden Strukturen und Werte aufrechtzuerhalten. Vergleiche dazu zum Beispiel die kurze Beschreibung des AGIL-Schemas innerhalb der strukturell-funktionalen Systemtheorie bei Schäfers (2005: 344).

Lösungsansätze und deren Umsetzung vor dem Hintergrund politischer respektive gesellschaftlicher Zielsetzung zu beurteilen sind. Das Ziel der *Anwendungslogik* ist das Abschätzen, welche Anwendungen sich als nützlich, zielführend und wirkungsvoll erwiesen haben und daher weiter verfolgt und welche verworfen werden sollen. Bei der *Mandatierungslogik* geht es um die Beurteilung, welchen Beitrag ein solches Modell zur Professionalisierung der Sozialen Arbeit leisten kann (vgl. Uebhart/Zängl 2013: 19).

Die vier Arbeitsgrundsätze im SIM sind Interdisziplinarität und Multiperspektivität, Partizipation, Wertebezug und Wirkungsorientierung.

Die *Multiperspektivität/Interdisziplinarität* wird erreicht, indem die Sichtweisen und Handlungslogiken der unterschiedlichen Funktionssysteme in die im SIM beschriebenen Phasen integriert werden. Damit geht eine interdisziplinäre und multiperspektivische Arbeitsweise einher, bei der die jeweiligen Methoden und Instrumente für die unterschiedlichen Phasen genutzt und kombiniert werden (vgl. ebd.: 20).

Die Soziale Arbeit wird im SIM als eigenständiges Funktionssystem beschrieben,¹⁷ welches in allen Phasen des Social-Impact-Modells allen Schichten Teilhabe im Sinne von *Partizipation* gewähren muss und diese nicht bloss vom politischen System fordern kann (vgl. ebd.). Dabei wird Partizipation als Einbezug von Individuen und Organisationen in Entscheidungs- und Willensbildungsprozesse verstanden. Vor dem bereits beschriebenen Verständnis von Sozialer Arbeit als Mitgestalterin gesellschaftlicher Modellierung ist diese verpflichtet zu Partizipation im Sinne von Befähigung, Ermöglichung und Einflussnahme zu verhelfen (vgl. ebd.). Dabei ist der Einfluss sogenannter neuer Eliten zu beachten, damit diese nicht ihre Selbstreproduktionsinteressen verfolgen können.¹⁸ Zudem soll die Soziale Arbeit dafür sorgen, dass sozialpolitische Aktivitäten nicht von aktueller medialer Aufmerksamkeit abhängen oder der Imageförderung dienen. Zudem soll Soziale Arbeit den Menschen ermöglichen, selbst zu entscheiden, welche Institutionen allenfalls zu gründen sind, um soziale Herausforderung zu lösen (vgl. ebd.).

¹⁷ Wobei diese Einteilung für die Autorinnen nicht ganz verständlich ist, da vorhergehend nur Gesellschaft, Wirtschaft, Politik und Legitimation als Funktionssysteme definiert wurden.

¹⁸ Wobei allerdings der Einfluss von Eliten in demokratischen Systemen bezüglich Stabilität auch positiv bewertet wird (vgl. z.B. Busino 1992: 109-113).

Die Wirkungsorientierung ist der dritte Arbeitsgrundsatz im SIM. Hier scheint einleitend die Unterscheidung zwischen Wirkung und Wirksamkeit wichtig: Während Wirkungen positiv oder negativ und intendiert oder nicht intendiert sein können, handelt es sich bei der Wirksamkeit um ein Mass dafür, ob (oder in welchem Ausmass) eine Massnahme die intendierten Wirkungen erzielt hat (vgl. Bundesamt für Gesundheit 2005: 11f).

Uebelhart und Zängl verweisen auf Baumgartner und Sommerfeld, für die Wirksamkeit die zentrale Leitorientierung aller Professionen ist (vgl. ebd.: 21). Es geht also nicht darum, irgendwelche Wirkungen zu erzeugen, sondern bessere, kostengünstigere oder gar kostenlose Formen der Problemlösung zu finden, da neben der Effektivität ist auch die Effizienz ein Anspruch, dem professionelles Handeln unterliegt (vgl. ebd.).

Dabei dient professionelles Handeln in Anlehnung an Abbot nicht nur der professionellen Problemlösung und ihrer ständigen Verbesserung, sondern gleichzeitig der Legitimation ebendieser (vgl. ebd.: 22).

Diese Ausführungen sind zwar allgemein für Professionen formuliert, werden von Uebelhart und Zängl aber explizit auf die Soziale Arbeit bezogen, wobei die Wirkungsorientierung insbesondere angesichts schwindender finanzieller Mittel, einem feststellbaren Solidaritätsschwund und der Zunahme neuer Problemzonen und neuer Zielgruppen wichtig ist (vgl. ebd.)¹⁹

Der vierte Arbeitsgrundsatz sind die Wertentscheidungen, welche zur Anerkennung sozialer Probleme und zu bestimmten Lösungen führen. Die Soziale Arbeit muss ihre Kompetenz zur Bearbeitung, Verwaltung oder Linderung sozialer Probleme nachvollziehbar, vergleichbar und überprüfbar machen. Das SIM sieht sich dabei in enger Tradition der Sozialen Arbeit nicht nur als eine methodische, sondern immer auch als eine moralische und politische Praxis (vgl. ebd.: 21).

Ausgehend von diesen Logiken und Grundsätzen beschreiben die Autoren ein Modell, welches vier idealtypische Prozesse zur Bearbeitung sozialer Probleme beschreibt. Diese werden nachfolgend, nach der entsprechenden Definition, beschrieben.

¹⁹ Für diese Aussagen fehlt im Originaltext der Beleg.

Soziale Probleme

Im Mittelpunkt des holistischen SIM stehen soziale Probleme. Ein soziales Problem kann als „Abweichungen zwischen tatsächlichen Ist- und gewünschten Soll-Situationen in einer Gesellschaft“ (Fritze 2011: 20) verstanden werden. Dabei können soziale Probleme „in einer Gesellschaft in unterschiedlichem Maße destabilisierend wirken“ (ebd.) und „in ihrer subjektiven Ausprägung Menschen in unterschiedlicher Art und Weise“ betreffen“ (ebd.). Die Soziologie sozialer Probleme hat allerdings erst in den 1970er-Jahren ihren Gegenstand konkretisiert (vgl. ebd.: 21).

Soziale Probleme sind vorliegend als Konstruktion zu verstehen. Das heisst, soziale Probleme sind nicht das Resultat einer dysfunktionierenden Gesellschaft, sondern eines definitorischen Prozesses, in welchem eine bestimmte Bedingung herausgegriffen und als soziales Problem identifiziert wird. Ein soziales Problem existiert für eine Gesellschaft nicht, wenn es von dieser nicht als existierend anerkannt wird (ebd.).

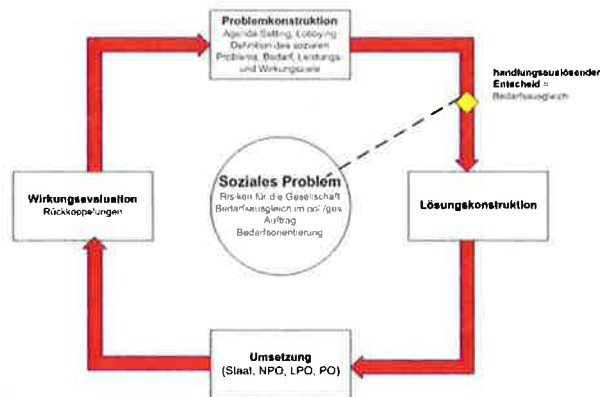
Das heisst, soziale Probleme können als Resultat veränderter gesellschaftlicher Bedingungen oder Handlungsweisen verstanden werden, wobei deren Identifizierung oder Definition direkt an moralisch und ethischen Standards gebunden und mit einem normativ-politisch Anspruch verknüpft ist (vgl. ebd.).²⁰

Dabei interessiert Fritze vor allem der Ansatz des von Groenmeyer begründeten „*Doing Social Problems*“, der in seiner ursprünglichen Beschreibung auf den institutionalisierten und politisch/staatlich sanktionierten Bereich fokussiert (vgl. ebd.: 33f). Den *Doing Social Problems*-Ansatz zeichnet aus, dass sich die Deutungen sozialer Probleme durch deren Bearbeitung reproduzieren (vgl. ebd.: 35). Zudem ermöglicht er es, Prozesse zu erforschen, die auf die Veränderung der Problematisierung hindeuten.

²⁰ Fritze diskutiert dabei die Soziologie sozialer Probleme und den strukturfunktionalistischen versus den konstruktivistischen Ansatz (Fritze 2011: 21-26).

Das soziale Problem und die vier Phasen des SIM

Das SIM unterscheidet vier Phasen: Erstens die Identifizierung des Problems respektive die Problemkonstruktion; zweitens die Lösungskonstruktion; drittens die Umsetzung sowie viertens die Wirkungsevaluation. Dazu kommt, dass das SIM den Fokus ebenfalls auf den handlungsauslösenden Entscheid legt, weshalb dieser genauer beschrieben wird. Während er in der nebenstehenden Abbildung zwischen der ersten und der zweiten Phase steht, wird er in der



a Abbildung 1: Phasen im SIM

(Darstellung in: Das Social-Impact-Modell o.J).

Theorie als Teil der ersten Phase beschrieben, was in vorliegender Bachelor Thesis ebenso gehandhabt wird.

Die Abbildung verdeutlicht ausserdem die Ausrichtung des SIM an sozialen Problemen.

Eine Annäherung an die Phase der *Problemkonstruktion* fand bereits bei der Vorstellung sozialer Probleme statt. Dabei soll ein breiter partizipativer Austausch stattfinden (vgl. Uebelhart/Zängl 2013: 24). Aufgrund der beschriebenen Sicht auf ein soziales Problem als Konstrukt ist in dieser Phase die Artikulationsfähigkeit von Bedeutung: ohne Lobbying und erfolgreichem Agendasetting wird ein Zustand nicht als soziales Problem anerkannt.

Ebenso soll eine Risikoanalyse stattfinden (vgl. ebd.).

In diesem Zusammenhang ist auch die Unterscheidung zwischen Bedürfnis und Bedarf gemäss Staub-Bernasconi zu erwähnen. Dabei stehen einerseits individuelle Bedürfnisse der Betroffenen einem gesellschaftlich respektive politisch anerkanntem Bedarf gegenüber (vgl. Staub-Bernasconi 2011: 70f). Andererseits ist wichtig, dass nicht jedes soziale Problem einen Bedarf darstellt und nicht jeder Bedarf politisch angegangen wird (vgl. Uebelhart 2011: 268; Uebelhart/Zängl 2013: 24).

Der *handlungsauslösende Entscheid* wird als Ausgleich des zuvor beschriebenen Bedarfs verstanden, er kommt idealerweise dann zustande, wenn eine begründete Notwendigkeit für das Handeln und ein volkswirtschaftlicher Nutzen des Handelns

(oder Kosten des Nicht-Handelns) politisch erfolgreich nachgewiesen werden können. Der handlungsauslösende Entscheid ist dabei insbesondere von der Finanzierung und den Machtverhältnissen abhängig (Uebelhart/Zängl 2013: 24).

Bei der *Lösungskonstruktion* geht es darum, Lösungsvarianten zur Abschwächung, Auflösung oder Verhinderung eines sozialen Problems zu finden (ebd.: 25).

Dabei sollen messbare Leistungs- und Wirkungsziele festgelegt werden und Lösungsvarianten sind einander gegenüber zu stellen, wobei ein kybernetisches Wirkungsmodell, welches positive und negative sowie mittelbare und unmittelbare Ziele und Rückkopplungen miteinschliesst, als Hintergrund dienen. Dabei entsprechen Leistungsziele den objektiven Leistungen, welche von den Leistungserbringenden zu erfüllen sind. Dies ist beispielsweise bei der individuellen Sozialhilfe die Überweisung des Geldbetrages an die Leistungsempfangenden. Wirkungsziele hingegen visieren die Wirkungen von Leistungserbringungen an. Dies beinhaltet beispielsweise das Erreichen des Existenzminimums, ein menschenwürdiges Leben einzelner und der gesamten Gesellschaft (vgl. Kettiger/Schwander 2011: 217).

In der *Phase der Umsetzung der Lösung(en)* stellt sich grundsätzlich die Frage, ob es überhaupt eine neue Dienstleistung/Versorgungskette oder eine neue Organisation braucht und wie unter Berücksichtigung der Wirkungsziele die effizienteste Lösung gefunden werden kann. Die bereits in der Lösungskonstruktion des SIM erwähnten Ziel- und Wirkungsvorstellungen lassen sich gemäss Schröder und Kettiger den Ebenen Output, Effect, Impact und Outcome zuordnen, wobei diese im Sinne einer (kausalen) Wirkungskette als Resultat einer Aktivität der Leistungserbringenden zu sehen sind (vgl. ebd.: 115).

Allerdings ist der *Output* (zum Beispiel die Anzahl der erfolgten Beratungen) weniger von Bedeutung, sondern entscheidend ist, was Beratungen bewirken (vgl. Uebelhart/Zängl 2013: 26).

Mit *Effect* werden dabei die unmittelbaren, objektiven, das heisst die direkt ersichtlichen respektive nachweisbaren Wirkungen der Leistungserbringung bezeichnet.

Mit *Impact* wird die subjektive Wirkung bei den Leistungsempfangenden bezeichnet, zu der das Handeln der Leistungserbringenden entscheidend beigetragen hat. Der Impact ist vor dem Hintergrund der Bedürfnisse und Werte der Betroffenen zu sehen.

Als *Outcome* wird die mittelbare Wirkung der Erbringung einer oder mehrerer Leistungen durch die Leistungserbringenden auf die Gesellschaft, die Umwelt oder auf

beides bezeichnet. Das Outcome bezieht sich – namentlich im Bereich der Sozialen Arbeit – meist auf spezifische Gesellschaftsgruppen (vgl. Kettiger/Schwander 2011: 117).

In der Phase der *Wirkungsevaluation*, geht es insbesondere darum, festzustellen, welche Effects und Impacts sich ergeben haben, wobei die Phase der Wirkungsevaluation im Unterkapitel 2.3 genauer beschrieben wird.

Es lässt sich abschliessend festhalten, dass jede der Phasen und der handlungsauslösende Entscheid den Zielen die Wohlfahrt und Gerechtigkeit zu erhöhen und Soziale Ungleichheit zu vermindern, verpflichtet sein muss. Gleichzeitig muss dabei erwähnt werden, dass die einzelnen Phasen nicht isoliert voneinander zu verstehen sind und verschiedene Ebenen, Austauschformen und Akteurinnen und Akteure beteiligt sind (ebd.: 23).

2.2 Das SIM im Kontext Sozialer Arbeit

Im vorliegenden Unterkapitel folgt zuerst ein allgemeiner Abschnitt zum SIM und zu Sozialer Arbeit sowie danach eine Beschreibung der kritischen Auseinandersetzung mit dem SIM durch Staub-Bernasconi.

Allgemeine Gedanken zum SIM und zu Sozialer Arbeit

Ausgehend von Staub-Bernasconi kann Soziale Arbeit als die Bearbeitung sozialer Probleme verstanden werden. Dies in Abgrenzung zu den individuumszentrierten oder soziozentrierten Paradigmen Sozialer Arbeit. Diese Herangehensweise kombiniert die zwei Zugänge und soziale Probleme zeigen sich daher sowohl als individuelle als auch im Zusammenhang mit den Sozialstrukturen stehende Probleme (vgl. Staub-Bernasconi 2007: 169f, Von Spiegel 2011: 26f). Im Rahmen organisationaler Kontexte, so wie es beim ‚Job Coaching‘ der Fall ist, bearbeitet die Soziale Arbeit Probleme, welche bereits existieren respektive als solche anerkannt sind.

Allerdings ist die Soziale Arbeit nicht alleine, sondern zusammen mit anderen Professionen für die Lösung sozialer Probleme zuständig, daher ist sie immer auf multiprofessionelle und überinstitutionelle Kooperationen angewiesen (vgl. Fritze 2011: 19f).

Wie bereits mehrfach erwähnt, bewertet das SIM soziale Probleme hinsichtlich der Wohlfahrt und der Gerechtigkeit in jeder Phase des Modells, wobei es sich bei diesen Fragen um zentrale Fragen der Sozialen Arbeit handelt.

Eine Problematisierung sozialer Probleme erfolgt ausserdem auf verschiedenen Ebenen. Sie kann beispielsweise im politischen Kontext erfolgen, aber auch auf Ebene der Fallarbeit (vgl. Fritze 2011: 32f). Für die Klientel zeigen sich soziale Probleme, obwohl vor dem Hintergrund struktureller Probleme der Gesellschaft stehend, als Probleme auf individueller Ebene, welche als fehlende Teilhabe, Exklusion und/oder fehlende Inklusion verstanden werden können (vgl. Fritze 2011: 41). Daher ist der Blick auf die Interaktion zwischen der Klientel und den Professionellen in der Organisation und in der Problemarbeit (Problemdeutung, -produktion und -bearbeitung) wichtig (vgl. ebd.).

Kritische Wertschätzung des SIM durch Staub-Bernasconi

Aus Sicht der Sozialen Arbeit beschreibt Staub-Bernasconi, dass die Ökonomie, insbesondere die Sozialökonomie zu lange aus der Sozialen Arbeit ausgeschlossen wurde (vgl. Staub-Bernasconi 2011: 425). Gleichwohl bedauert sie eine „machtvolle Durchsetzung einer enorm verkürzten Variante ökonomischer Theorie in der Sozialen Arbeit.“ (ebd.: 426) Diese führt seit den 1990er-Jahren²¹ zu einer Änderung der Fachsprache und Methoden Sozialer Arbeit, der Einführung des Vertragsbegriffs, des „Förderns und Forderns“ und negativer Sanktionen (vgl. ebd.: 423f), was sich schwer mit dem Ethikkontext und globalen Standards Sozialer Arbeit (vgl. ebd.: 422) vereinbaren lässt. Staub-Bernasconi schreibt in diesem Zusammenhang von einer Entprofessionalisierung Sozialer Arbeit (vgl. ebd.: 242).

Sie würdigt das SIM jedoch insbesondere als Versuch organisationale Strukturen professionell zu gestalten und zu optimieren, wobei es gleichzeitig gesellschaftliche makro- und organisationale/mesothoretische Konzepte aus Politik/Staatslehre, Wirtschaft und Kultur als Bezugswissen einbaut und versucht, unterschiedliche Ebenen zu verknüpfen (vgl. ebd.: 426). Darüber hinaus bietet es die Möglichkeit einer gesellschaftstheoretischen Verortung (vgl. ebd.: 427). Staub-Bernasconi kritisiert jedoch, dass das Schulsystem im systemtheoretisch orientierten SIM keinen höheren Stellenwert einnimmt (vgl. ebd.: 426).

²¹ Vgl. die Diskussion zur Vermischung des Dienstleistungsbegriffs zwischen der sozialen makro- zur personenbezogenen Dienstleistungsebene bei Staub-Bernasconi (2011: 423).

Staub-Bernasconi hat auch gewisse Befürchtungen, dass das SIM verkürzt und ungenau eingesetzt wird und somit als Grundlage einer oberflächlichen Definition von Gerechtigkeit dienen kann (vgl. ebd.: 437).

2.3 Evaluation allgemein und in Bezug auf das SIM

Die grundlegenden Gedanken zur Evaluation beginnen mit einer Definition. Im engen Bezug dazu steht eine Übersicht über die Funktionen und Typen von Evaluation und die dazugehörige Methodik. Danach folgt ein kurzer Abriss über die Evaluation im deutschsprachigen Raum, bevor Evaluation in der Sozialen Arbeit beleuchtet wird. Schliesslich folgt ein Rückbezug auf die Evaluation im SIM.

Definition

Der Begriff der Evaluation ist vieldeutig und umstritten. So gibt es in der Fachliteratur zwei Zugänge: einerseits erfolgt eine begriffliche Unterscheidung von Evaluation und Evaluationsforschung, während diese Begrifflichkeiten andererseits gleichbedeutend verwendet werden (vgl. dazu die Diskussion bei Flick 2006: 19). Für vorliegende Bachelor Thesis werden die Begriffe synonym benutzt. Ausserdem wird auf die Definition von Bortz und Döring (vgl. Flick 2006: 20), welche als Grundlage dienen soll, verwiesen: „Evaluationsforschung beinhaltet die systematische Anwendung empirischer Forschungsmethoden zur Bewertung des Konzeptes, des Untersuchungsplanes der Implementierung und der Wirksamkeit sozialer Interventionsprogramme.“ (Lüders 2006: 36). Es handelt sich daher um „eine Variante praxisbezogener Forschung.“ (ebd.)

Lüders (2006: 50f) beschreibt weiter, dass Evaluation in den meisten Auslegungen ebenfalls eine Bewertung beinhaltet, etwas, was je nach Verständnis nicht Teil von objektiver Forschung ist.²² Dabei ist es in der Auslegung von Lüders präzise diese Bewertung, welche Evaluation ausmacht: es sollen nicht nur Analysen und Rekonstruktionen sozialer Sachverhalte gemacht werden, sondern ebenfalls eine „besonders verlässliche Qualität der Bewertung dessen, was da beobachtet und analysiert worden ist“ (Lüders 2006: 50) möglich werden. Es soll somit eine qualitativ andere, eben wissenschaftliche Bewertung erfolgen (ebd.).

²² Wobei Lüders ebenfalls betont, dass die Unterscheidung zwischen Bewertung und Beschreibung nicht immer eindeutig ist (vgl. Lüders 2006: 52f).

Diverse Typen und Funktionen von Evaluation und entsprechende Methodenvielfalt

Flick beschreibt vier Funktionen von Evaluation, welche ursprünglich von Stockmann herausgearbeitet wurden: die Erkenntnisfunktion, die Kontrollfunktion, die Dialog/Lernfunktion und die Legitimierungsfunktion (vgl. Flick 2006: 14).

Während bei der Erkenntnisfunktion die Sammlung von Daten und Erkenntnissen, die in Entscheidungen einfließen können, im Vordergrund steht, liegt bei der Kontrollfunktion der Fokus auf Mängeln. Die dritte Funktion, jene des Dialoges und des Lernens, soll den Stakeholdern Informationen liefern, damit sie zu einer angemesseneren Einschätzung des evaluierten Prozesses kommen. Die letzte Funktion, jene des Legitimierens, dient dazu zu zeigen, dass das Programm in passendem Verhältnis von Input und Output abläuft und dass der Aufwand dafür berechtigt ist (vgl. ebd.).

Eine weitere wichtige und von Scriven eingeführte Unterscheidung ist jene in summative und formative Evaluation. Während summative Evaluationen auf den Ergebnissen einer abgeschlossenen Intervention aufbauen, setzen formative Evaluationen bereits während der Durchführung der Interventionen an (vgl. ebd.).

In der Praxis zeichnet sich Evaluation durch grosse Methodenvielfalt aus – qualitative und quantitative Methoden werden einzeln verwendet oder verbunden, wobei dies teilweise unreflektiert geschieht und noch weitere theoretisch-methodologische Ausarbeitung nötig ist (vgl. dazu die Diskussion bei Flick 2006: 15f). Von Kardoff beschreibt weiter, dass es sich meist um pragmatische problem- und fragestellungsbezogene Mixed-Method-Designs handelt (vgl. Von Kardoff 2006: 81). Gemäss Flick sind Evaluationen dann besonders aufschlussreich, wenn es gelingt, subjektive Bewertungen verschiedener Beteiligten zu erfassen und durch deren Vergleich und Kontrastierung zu einer Bewertung zu kommen, wobei er Interviews oder Gruppendiskussionen als sinnvoll erachtet, um direkt mit den Beteiligten in Kontakt zu kommen (vgl. Flick 2006: 19).

Die Evaluation im deutschsprachigen Raum

Flick berichtet, dass die angelsächsische Diskussion zu Entwicklungen und Konzeptionen der Evaluationsforschung eher umfangreich ist. Dabei ist dort die Evaluationsgeschichte seit den 1980er-Jahren in eine Phase gekommen, in der das Konzept der „Responsivität“ wichtig ist. Das heisst, ausgehend von einer ursprünglich genauen Beschreibung und Beurteilung, geht es hier ebenfalls um eine

Anwendungsorientierung unter stärkeren Zuhilfenahme an qualitativen, dialogischen Methoden in der Gestaltung der Evaluation (vgl. ebd.: 12). Allerdings beschreibt Flick, dass es kaum Publikationen zur qualitativen Evaluationsforschung gibt (vgl. ebd.: 11). Im deutschsprachigen Raum hat Evaluation unter Einsatz von Forschungsmethoden seit den 1960er-Jahren Einzug gehalten, vor allem unter dem Namen der „Evaluierungsforschung“ und im Zusammenhang mit Reformen (vgl. Flick 2006: 11). Lüders berichtet, dass die Evaluationsforschung aktuell einen enormen Bedeutungszuwachs erlebt und für soziale Dienstleistungen im öffentlichen Raum sehr wichtig wird (Lüders 2006: 33).

Deutsche Autorinnen und Autoren sehen das zunehmende Interesse als Teil und Ergebnis „gesellschaftlicher Rationalisierung und Verwissenschaftlichung“ (Flick 2006: 12f), der fast jeden Bereich der öffentlichen Dienstleistung umfasst und ein weites Spektrum von Anwendungsfeldern beinhaltet. Von Kardoff betont darüber hinaus, dass Evaluation auch kritisiert wird, da sie gemäss einiger Autorinnen und Autoren zu einer neuen Form von Kontrollgesellschaft führen kann und ihr praktischer Nutzen bezweifelt wird (Von Kardoff 2006: 68).

(Wirkungs-) Evaluation in der Sozialen Arbeit

Baumann führt aus, dass Wirkungsorientierung in der Sozialen Arbeit ein aktuelles und viel diskutiertes Thema ist (vgl. Baumann 2013: 73).

Staub-Bernasconi beschreibt beispielsweise, dass eine seriöse Wirkungsevaluation von Familienarbeit, Antirassismus- oder Demokratisierungsprojekten in einem lokalen Gemeinwesen ein komplexes Forschungsdesign mit Kontrollgruppen und grosse finanzielle Ressourcen benötigt (vgl. Staub-Bernasconi 2013: 433). Sie spricht sich für eine Evaluationsforschung aus, welche die gesetzten Ziele überprüfen sowie eventuell eine Erklärung geben soll, weshalb die Ziele nicht erreicht wurden (vgl. ebd.). Gleichzeitig beschreibt sie, dass Wirkungsevaluation Teil des professionellen Vorgehens ist, allerdings werde diese oft schnell gefordert, ohne dass sich die Beteiligten der grossen methodologischen Schwierigkeiten bewusst sind (vgl. ebd.: 432).

Tatsächlich ist die Soziale Arbeit gemäss Hüttemann gefordert, die (vorhersehbare) Problematik miteinzubeziehen, dass Fälle nicht eindeutig durch A ausgelöst und mit B behoben werden können (vgl. Hüttemann 2011: 59). Loidl beschreibt dazu, dass auch der Kontext, in dem eine bestimmte Wirkung erzeugt wird, eine wesentliche Rolle in der Sozialen Arbeit spielt. Somit geht es nicht nur um die Messung von Wirksamkeit,

sondern auch darum, die Bedingungen zu identifizieren, unter denen eine bestimmte Wirkungskette erreicht werden kann (vgl. Loidl 2014: 14).

In Bezug auf die Aufgabe professioneller Sozialer Arbeit in der vierten Phase des SIM - jener der Evaluation - beschreibt Staub-Bernasconi im Besonderen, dass es sich zwar empirisch messen lasse, wenn ein Arbeitsloser durch das Jobcenter wieder Arbeit habe. Sie zweifelt jedoch, ob dies als „Erfolg“ gewertet werden könne, wenn die „Platzierten“ am neuen gesundheitsschädigen Arbeitsplatz zu Mindestlohn arbeiten, stigmatisiert, gemobbt oder ausgegrenzt werden und daher die Arbeitsstelle nach sechs Monaten wieder verlassen.

Wirkungsevaluation gemäss des SIM

Im Praxisbuch zum Social-Impact Modell (Uebelhart, Zängl 2013) finden sich zwei praxisbezogene Instrumente, welche für diese Bachelor Thesis Verwendung finden sollen. Einerseits ist dies ein Leitfaden für das Güterkriterium Evaluation in der jeweiligen Phase des SIM sowie andererseits das Sechs-Schritt-Muster. Beide werden nachfolgend kurz beschrieben, bevor sie im 3. Kapitel auf das ‚Job Coaching‘ angewendet werden.

Der von Baumgartner entwickelte Leitfaden sieht vor in der *Phase der Problemkonstruktion* zu überlegen, was das auf gesellschaftlicher Ebene angesiedelte Problem ist, welches es zu bearbeiten gibt, dann welches Erklärungswissen über die Ursachen existieren und aus welcher Perspektive die intendierten Ergebnisse formuliert werden sollen (Baumgartner 2013: 76).

Für die *Phase der Lösungskonstruktion* soll festgelegt werden, welche Ziele in den Dimensionen Effect, Impact und Outcome leitend sind und welche Ziele auf welcher Ebene (Programme, Einzelfall, Versorgungssystem) angesiedelt sind. Ausserdem soll geklärt werden, wie gemessen wird, ob die Ziele erreicht wurden und ob es bereits Erkenntnisse dazu gibt, mit welcher Form der Lösungskonstruktion diese Ergebnisse erzielt werden können, wobei zu klären ist, ob sich diese auf den konkreten Kontext überragen lassen. Schliesslich muss ein Wirkungsmodell beschrieben sowie überlegt werden, welche nicht-intendierten Wirkungen sich als Folge der Lösungskonstruktion ergeben können (vgl. ebd.).

Für die *Phase der Umsetzung* empfiehlt Baumgartner festzustellen, welches Wissen über die Implementierung der spezifischen Problemlösungen bereits besteht und ob dieses auf den konkreten Kontext angewendet werden kann. Ausserdem sollen die

Zielsetzungen im Hinblick auf die Umsetzung der Problemlösung beziehungsweise in der Dimension Output geklärt werden. Schliesslich soll deutlich werden, wie sich Wissen über Bedingungen gewinnen lässt, welches die Umsetzung der Problemlösung und deren Wirksamkeit begünstigt oder erschwert und wie die Erreichung der Ziele auf der Ebene von Output, Effect, Impact und Outcome im Sinne eines Monitorings laufend überprüft werden kann (vgl. ebd.).

Für die *Phase der Evaluation* empfiehlt er sich zu überlegen, wie die intendierten Wirkungen und die Wirksamkeit empirisch untersucht werden und wie Erkenntnisse über die Art der Wirkung der Problemlösung und damit über Bedingungen und Kontextfaktoren für wirksame Problemlösungen gewonnen werden können. Ausserdem sollen nicht intendierte Wirkungen der Lösungskonstruktion oder des Wirkungsmodells sowie die Effizienz beachtet und untersucht werden. Schliesslich soll geklärt werden, wie die Ergebnisse einen Beitrag zum Wissensaufbau der Profession und eventuell der Theorieentwicklung leisten können (vgl. ebd.: 77).

Nach dieser kurzen Vorstellung des Leitfadens gilt es nun das von Uebelhart und Zängl vorgeschlagene sechs-Schritt Muster der Evaluation zu präsentieren (vgl. Uebelhart/Zängl 2013: 365f).

Der *erste Schritt* soll den Evaluationsbereich und die Ziele der Evaluation klären. Das beinhaltet die Frage, welchen Zielen die Evaluation dienen soll und welchen Bezug die Evaluation zur Arbeitsplanung und zum Gesamtprogramm haben soll. Weiter soll die Frage beantwortet werden, welche Arbeitsbereiche evaluiert werden, wer beteiligt ist und wer informiert werden soll und welche Spielregeln und Normen für den Ablauf gelten (vgl. ebd.: 365).

Der *zweite Schritt* beinhaltet die Evaluationskriterien und Qualitätsindikatoren. Dabei geht es darum, welche Ziele erreicht und welche Evaluationskriterien formuliert werden sollen und mit welchen Indikatoren die Zielerreichung zuverlässig gemessen werden kann (vgl. ebd.).

Der *dritte Schritt* ist die Planung des Vorgehens und die Auswahl der Methoden der Datensammlung. Dabei soll geklärt werden, welchen Fragen vordringlich nachgegangen wird, welche Daten zur Beantwortung dieser Fragen wichtige Hinweise geben und welche Daten bereits vorliegen und welche noch notwendig sind. Dann soll geklärt werden, mit welchen Erhebungsinstrumenten und Methoden diese gesammelt werden können und wie die Datensammlung organisiert werden soll, welcher Zeitplan angemessen ist und wer dessen Einhaltung kontrolliert (vgl. ebd.: 365f).

Der *vierte Schritt* ist die Sammlung und Aufbereitung der Daten. Dabei ist die Frage zu beantworten, wer die Datensammlung koordiniert, für die Auswertung zusammenstellt und welche Form der Darstellung der Ergebnisse gewählt werden soll (vgl. ebd.: 366).

Der *fünfte Schritt* ist die Analyse und Bewertung der Daten. Hier stellt sich die Frage, wer am Datenfeedback beteiligt wird und in welchen Gremien und bei welchen Gelegenheiten die Diskussion über die Daten stattfinden soll. Zudem soll entschieden werden, wie der Ablauf des Datenfeedbacks methodisch gestaltet wird und dann welche Hilfen zur Interpretation der Daten notwendig sind, welchem Leitfaden die Datenauswertung folgt und wer Einsicht in die Daten erhält (vgl. ebd.).

Der *sechste und letzte Schritt* beinhaltet das Vereinbaren von Konsequenzen und weiteren Schritten. Hier stehen die Fragen im Zentrum, welche Ziele der weitere Arbeitsprozess anstreben soll und welche Konsequenzen sich aus den Evaluationsergebnissen für die Arbeitsplanung ergeben. Schliesslich soll geklärt werden, wer für die Umsetzung verantwortlich ist, bis wann Ergebnisse erwartet werden und schliesslich wie die Umsetzung der Vereinbarungen überprüft wird (vgl. ebd.).

2.4 Evaluation der Wirkung der Arbeitsintegration

Wie bereits im Unterkapitel „1.3 Arbeitsintegration“ dargelegt wurde, gibt es nur wenige Arbeiten, welche den Versuch machen, die Wirksamkeit solcher Programme zu evaluieren. Wüthrich jedoch hat 2012 eine Übersicht über Studien aus der Schweiz, welche die Wirksamkeit von Arbeitsintegration behandelten, erstellt (vgl. Wüthrich 2012).

Sie beschreibt, dass die Massnahmen der Arbeitslosenversicherung diejenigen sind, welche am besten untersucht sind – allerdings zeigen sich hier unterschiedliche Resultate, wobei sie diese nach mikroökonomischen, makroökonomischen und qualitativen Untersuchungen unterteilt:

Betreffend *mikroökonomischer Untersuchungen* schreibt sie von uneinheitlichen Ergebnissen; so haben einerseits Gerfin und Lechner im Jahr 2000 einen negativen Effekt auf die individuelle Arbeitslosigkeit feststellen können, während andererseits Lalive und Zweimüller im gleichen Jahr von mehrheitlich positiven Resultaten berichteten.

Bezüglich der *makroökonomischen* Untersuchungen beschreibt sie positive Resultate auf die Arbeitslosenquote, welche durch Lalive, Zehnder, Zweimüller und Marti Ostewald belegt seien.

Bei den *qualitativen Untersuchungen* beschreibt sie, dass beispielweise Gerfin und Lechner bezüglich der Beratungspraxis der RAVs, welche mit rigorosen Sanktionen und Kontrollen verbunden ist, mögliche negative Folgen auf Motivation und Selbstverantwortung ausmachen. Ähnliche Ergebnisse liefern Schallberger und Wyer, welche schreiben, dass eine Programmteilnahme nur nutzbringend sei, wenn die Bedürfnisse der Teilnehmenden berücksichtigt werden.

Für die Sozialhilfe fasst sie die Evaluationen ebenfalls zusammen, ohne eine Eindeutigkeit feststellen zu können. So beschreibt sie, dass sich gemäss einer Studie zur Wirkung von kollektiven Beschäftigungsprogrammen für Ausgesteuerte, welche 2006 von Aepli et al. ausgeführt wurde, die Chancen auf Wiedereingliederung sogar verschlechterten und meist nur die Integration in prekäre Arbeitsstellen gelang. Ebenso beschreibt sie einerseits eine Analyse von Arbeitsintegrationsangeboten der Stadt Winterthur, welche einen finanziellen Nutzen belegt und auch die subjektiven Sichtweisen berücksichtigt, welche ebenfalls einen Nutzen nahelegen, wobei Wüthrich andererseits beschreibt, dass Aepli und Ragni 2009 keine eindeutige Wirkung auf die berufliche Integration bei Sozialhilfebeziehenden feststellen konnten (vgl. ebd.).²³

Zusammenfassend beschreibt Wüthrich, dass insgesamt zwar ein volkswirtschaftlicher Nutzen anzunehmen sei, dass jedoch auf Ebene der Klientel eher unklare oder negative Auswirkungen zu erwarten seien (vgl. ebd.: 33). Ausserdem sollten weitere Studien die Qualität auf individueller und organisationaler Ebene überprüfen (vgl. ebd.: 34). Schliesslich merkt sie an, dass nach wie vor ungenügend Wissen über die genauen Wirkprozesse und über die Nachhaltigkeit und Qualität der erreichten Integration existiert (vgl. ebd.: 33).

²³ Ergebnisse der Wirksamkeit von Eingliederungsmassnahmen bei der Invalidenversicherung (IV) sind nicht Teil dieser Bachelor Thesis, da IV-Beziehende nicht zur Zielgruppe des untersuchten ‚Job Coaching‘ Projekts gehören. Für die Schweiz beschreibt beispielsweise Bolliger Ergebnisse (Bolliger et al. 2012).

3. Zwischenfazit und weiteres Vorgehen

Vorliegendes Zwischenfazit bildet den Abschluss des theoretischen Rahmens und den Übergang zum empirischen Teil. Es ordnet zuerst die vier Phasen des SIM vor der Arbeitslosigkeit, welche als soziales Problem angenommen wird, bezüglich der Wirkungsorientierung ein (vgl. Baumgartner 2013: 76f). Dann erfolgt eine grobe Ablaufplanung anhand des Sechs-Schritt Musters (vgl. Uebelhart/Zängl 2013: 365f). Die Entscheidung dieses Muster nicht im empirischen Teil zu behandeln, erfolgte vor der Überlegung, dass es eng mit dem theoretischen Teil verbunden ist wobei es von den Autorinnen eher im Sinne eines Ablaufplans und nicht als validierte Forschungsmethode verstanden wird.

Arbeitslosigkeit und Wirkungsorientierung entlang der SIM-Phasen

Untenstehende Überlegungen orientieren sich an Baumgartner (vgl. Baumgartner 2013: 76f). Dabei ist die Feststellung relevant, dass diese rückwirkend angenommen wurde, da das ‚Job Coaching‘ nicht vor dem Hintergrund des SIM entwickelt wurde.

In Gesellschaften in denen Lohnarbeit, wie beschrieben, einen zentralen Wert darstellt und als identitätsstiftend und einkommenssichernd erlebt wird, kann Arbeitslosigkeit im Sinn der *Problemkonstruktion* als soziales Problem wahrgenommen werden (vgl. Zimmermann 2000: 27).²⁴ Dabei ist wichtig, dass das soziale Problem der Arbeitslosigkeit auf Gesellschaftsebene vor einem volkswirtschaftlichen Hintergrund gesehen wird, während auf individueller Ebene möglicherweise nicht die Arbeitslosigkeit an sich im Vordergrund steht, sondern beispielsweise geringes Einkommen oder fehlende Tagesstruktur.

Als *Lösungskonstruktion* im Sinne eines Outputs kann die Absicht der „Verringerung der Arbeitslosigkeit“ verstanden werden, wobei die Arbeitsintegration als eine Lösung unter vielen verstanden werden kann.²⁵ Eine andere Lösungskonstruktion könnte beispielsweise Standortförderung sein.

Im Theorieteil wurde anhand grundsätzlicher Überlegungen deutlich, dass sich die Wirksamkeitsmessung im Bereich der beruflichen Integration nicht einzig auf das in der vertraglichen Vereinbarung mit der zuweisenden Stelle definierte Ziel der Jobfindung

²⁴ Wobei Zimmermann anders als im SIM nicht die *Konstruktion* von Arbeitslosigkeit als soziales Problem in den Vordergrund stellt.

²⁵ Dabei soll nochmals betont werden, dass die vorherrschende Leseart ist, dass das Ziel von Arbeitsintegration eine Integration arbeitsloser Menschen in den Arbeitsmarkt ist.

sowie die vertraglich vereinbarten Leistungsziele (Menge und Dauer der Beratungen etc.) stützt, sondern, dass aus sozialarbeiterischer Perspektive weitere Wirkungsziele angestrebt werden sollten.

Dabei werden von den Autorinnen auf der zu untersuchenden Projektebene (welche gleichzeitig die Programmebene ist) die folgenden geplanten Wirkungsdimensionen in Orientierung an die Ziele der Module des ‚Job Coaching‘, welche im Unterkapitel 1.4 genau beschrieben wurden, angenommen:

Das *Outcome* kann dabei als langfristige finanzielle Selbständigkeit beschrieben werden. Weiter wurde die Erweiterung der Selbstkompetenz als *Impact* definiert, wobei die Selbstkompetenz oder das Selbstmanagement verstanden wird, als

„...die aktive und individuell nützliche Ziel-, Prioritätensetzung und Planung einer Person. Es meint auch das Setzen und die Verfolgung von Zielen durch die aktive Auseinandersetzung einer Person mit den eigenen Bedürfnissen, Stärken und Entwicklungsfeldern. Dabei schafft die Person sich selbst unterstützende Bedingungen, die hilfreich für die eigene Persönlichkeit und deren Entwicklung sowie die Steuerung des persönlichen Verhaltens sind.“ (Weisweiler/Dirschl/Braumandl 2013: 2).

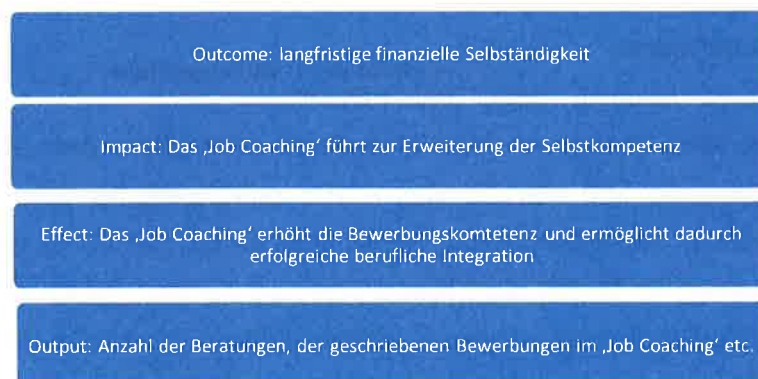
Wobei hier wichtig ist, dass keinesfalls davon ausgegangen werden kann, dass die Teilnehmenden *per se* nicht selbstkompetent sind.

Der *Effekt* wird als Erhöhung der Bewerbungskompetenz und als adäquates Verhalten am Arbeitsplatz angenommen, wobei hier analog zu den obigen Aussagen ebenfalls wichtig ist, dass nicht davon ausgegangen werden darf, dass die Teilnehmenden *per se* über ungenügende Bewerbungskompetenzen und nicht adäquates Arbeitsplatzverhalten verfügen.

Diese Unterscheidung in Outcome, Impact, Effect und Output ist in untenstehender Abbildung

zusammenfassend
aufgeführt.

Die Wirkungen des
‚Job Coaching‘ sind
ausserdem vor
einem Wirkungs-
modell zu sehen.
Dieses kann



b Abbildung 2: Intendierte Wirkungen des ‚Job Coaching‘
(Eigene Darstellung)

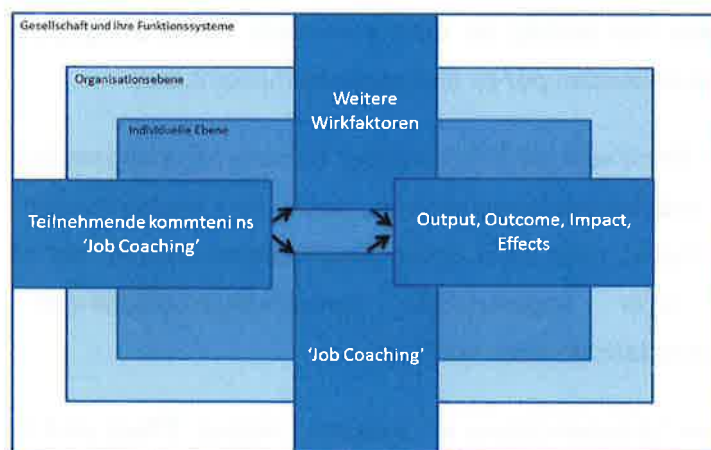
vorliegend nur als theoretisches und vereinfachtes Denkmodell angedacht werden. Dabei setzt das Modell in dem Moment an, in dem die Teilnehmenden zum ersten Mal ins ‚Job Coaching‘ kommen. Dieser Eintritt, obwohl individuell, wird auch vom Projekt und der Organisation, der es angeschlossen ist sowie der Gesellschaft inklusive ihrer Subsysteme beeinflusst. Es wird ausserdem im Sinne einer Prämisse davon ausgegangen, dass nicht nur das ‚Job Coaching‘ von allen Ebenen beeinflusst wird, sondern dass sich auch alle anderen Ebenen untereinander beeinflussen. Ausserdem ist möglich, dass das ‚Job Coaching‘ ebenfalls andere Ebenen beeinflusst.

Die Pfeile in untenstehender Grafik lassen sich daher als Reihenfolge des intendierten Ablaufs sehen: Die Teilnehmenden kommen ins ‚Job Coaching‘, es erfolgt ein ‚Job Coaching‘, wobei davon ausgegangen wird, dass dieses wirksam ist und zu den entsprechenden Outputs, Effects, Impacts und Outcomes führt.

Dabei können natürlich diese Wirkungen auch bereits während des ‚Job Coaching‘ eintreten, was im nebenstehenden

Modell mit der Überlappung von ‚Job Coaching‘ und den Wirkungen gezeigt wird. Daneben gibt es aber noch weitere Wirkfaktoren, die zu der gewünschten Wirkung führen oder diese verhindern können. Diese

Wirkfaktoren sind nicht bekannt, aber



c Abbildung 3: Wirkungsmodell
(eigene Darstellung)

vor dem Hintergrund des SIM ist davon auszugehen, dass diese – genau wie das ‚Job Coaching‘ von allen Ebenen – von individueller bis gesellschaftlicher - beeinflusst werden und beeinflussen. Genauso ist es bei den Wirkungen. Rückkopplungseffekte werden im Modell nicht beschrieben, sie könnten jedoch betreffend der Wirksamkeit auf allen Ebenen existieren, abhängig davon, ob solche Programme die gewünschte Wirkung zeigen oder nicht. Nicht intendierte Wirkungen werden im Wirkmodell ebenfalls nicht aufgeführt, können aber beispielsweise Demotivation oder Frustration

auf Ebene der Teilnehmenden, Coaches oder Zuweisenden sein, falls das ‚Job Coaching‘ nicht die erhoffte Wirkung zeigt.

Die *Umsetzung dieser Lösungskonstruktion(en)* erfolgt vor dem Wissen über die Implementation spezifischer Problemlösungen und der Frage, ob dieses auf den konkreten Kontext bezogen werden kann und wie sich Erkenntnisse über Bedingungen gewinnen lassen, welche die Umsetzung der Problemlösung und deren Wirksamkeit begünstigen beziehungsweise erschweren.

Die *Evaluation* als letzter Schritt der vier SIM-Phasen wird nachfolgend ins Zentrum gerückt, wobei die Wahl der Art der Evaluation ausgeführt wird.

Die Wirkungsevaluation im SIM im Rahmen vorliegender Bachelor Thesis

Das im Unterkapitel „Evaluation allgemein und in Bezug auf das SIM“ (2.3) beschriebene Vorgehen bei einer Wirkungsanalyse im Rahmen des SIM wird von den Autorinnen idealtypisch verstanden. Im Rahmen ihrer Bachelor Thesis haben sie sich dafür entschieden, auf Teilbereiche zu fokussieren. Trotzdem ist es wichtig, dass sie keine blosse „Zufriedenheitsumfrage“ machen wollen oder nur aufgrund einer (kurzfristigen) Vermittlung in eine prekäre Arbeitsstelle zu positiven Evaluationsergebnissen kommen möchten (vgl. dazu Staub-Bernasconi 2011: 432f).

Kurz und knapp soll daher das Sechs-Schritte-Muster angewendet werden, wobei diese Schritte in der Realität nicht chronologisch verliefen. So fiel beispielsweise der Beschluss eine Evaluation durchzuführen mit der Wahl der Erhebungsmethode zusammen.

Der *erste Schritt* des Sechs-Schritte-Musters soll den Evaluationsbereich und die Ziele der Evaluation klären. Tatsächlich soll mit der Bachelor Thesis eine erste formative Fremdevaluation erfolgen. Es handelt sich daher um eine „Evaluation durch Erkundung“ (vgl. Bortz/Dörig 2006: 212f) und sie findet im kleinen Rahmen statt, verzichtet auf eine Kontrollgruppe und auf eine Hypothese (ausser der zugrundeliegenden, dass das ‚Job Coaching‘ wirksam ist, welche jedoch Teil jeder Evaluation ist). Daran beteiligt sind insbesondere die Autorinnen sowie indirekt die Coaches. Trotz dieser Einschränkungen sollen Erkenntnisse und Daten im Sinne der beschriebenen vier Funktionen von Stockmann gewonnen werden, welche allenfalls in spätere Entscheidungen einfließen können.

Im Idealfall können in dieser erkundenden Evaluation durch die subjektive Sichtweise der Betroffenen Hinweise oder Rückschlüsse auf die Prozesse „im Inneren“ des ‚Job Coaching‘ gewonnen werden, wobei es aufgrund der Situierung in der Sozialen Arbeit insbesondere sozialarbeiterische Prozesse sind, welche für die Autorinnen von Interesse sind. Somit wird ebenfalls eine Dialog- und Lernfunktion angestrebt und vorliegende Arbeit soll Informationen liefern, um zu einer, selbstverständlich relativ limitierten, Einschätzung des evaluierten Prozesses zu kommen.

Der *zweite Schritt* beinhaltet die Evaluationskriterien und Qualitätsindikatoren. Den Autorinnen war wichtig, dass sie von Parterre-Tangram die Zusicherung erhielten, unvoreingenommen herangehen zu können. Vor dem Hintergrund der eingangs formulierten Forschungsfragen sollen der *Effect* (Bewerungskompetenz und Finden einer Arbeitsstelle) sowie der *Impact* (Erweiterung der Selbstkompetenz) im Zentrum stehen. Output und Outcome werden nicht gemessen und Indikatoren wurden aufgrund des Erkundungsstatus‘ der Evaluation nicht erarbeitet.

Der *dritte Schritt* ist, welchen Fragen vordringlich nachgegangen werden soll. Diese entsprechen in der Bachelor Thesis der Fragestellung. Bezüglich der wichtigen Daten, wurde entschieden, dass Daten erhoben werden müssen, wobei dies mittels Interviews geschehen soll und sich die Auswertung mit Hilfe der Inhaltsanalyse nach Mayring vollziehen wird.

Der *vierte Schritt* ist die Sammlung und Aufbereitung der Daten, welche im nachfolgenden 4. Kapitel genau beschrieben wird.

Der *fünfte Schritt* ist die Analyse und Bewertung sowie das Datenfeedback. Diese werden im praktischen Teil der Arbeit vorgenommen und die Berichterstattung erfolgt mittels vorliegender Bachelor Thesis, wobei keine Empfehlungen ausgesprochen werden.

Konsequenzen und weitere Schritte wie sie gemäss dem *sechsten Schritt* vorgesehen sind, wurden nicht vereinbart.

EMPIRISCHER TEIL

Der empirische Teil besteht aus zwei Kapiteln. Das erste hat den Titel „Erhebung und Auswertung der Daten“, während im zweiten unter der Überschrift „Ergebnisse“ die Erkenntnisse präsentiert werden.

4. Erhebung und Auswertung der Daten

Das erste Unterkapitel gibt unter dem Titel „Sampling und Setting“ (4.1) einen Einblick über die dazugehörigen forschungspraktischen Bezüge und Überlegungen. Danach folgt der Teil mit der Überschrift „Das problemzentrierte Interview in Anlehnung an Witzel“ (4.2). Hier wird die gewählte Interviewart sowie der zugehörige Leitfaden und Beobachtungsbogen beschrieben. Ebenso werden die Transkriptions- und Anonymisierungsregeln vorgestellt. Schliesslich folgt das Unterkapitel „Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring“ (4.3), in der auch die Kategorienbildung beschrieben und direkt danach durchgeführt wird.

4.1 Sampling und Setting

Kurze deskriptive Beschreibung ehemaliger Teilnehmender

Die kurze deskriptive Beschreibung der ehemaligen Teilnehmenden soll die Herleitung der Samplingkriterien illustrieren.

Mithilfe eines Ausdrucks, welchen die Autorinnen von den Coaches erhaltenen hatten, liess sich eine kurze Übersicht über alle ehemaligen Teilnehmenden machen. Diese hat ergeben, dass bis am 1. April 2015 27 Personen, davon elf Frauen und 16 Männer das Projekt ‚Job Coaching‘ durchlaufen haben. Dabei war der Mittelwert des Alters 39.2, wobei der Median mit 41 Jahren leicht höher war. Das untere Quartil betrug 33.5, das obere 46.75. In Bezug zur Nationalität haben elf Personen einen Schweizer Pass, zwei haben eine doppelte Staatsbürgerschaft, bei zwei Personen war die Nationalität unklar und zwölf waren ausländischer Nationalität. Von diesen 27 Personen hatten 16 beim Austritt eine Stelle im 1. Arbeitsmarkt, wovon wiederum sechs an der Arbeitsstelle begleitet wurden. Auf weitere Daten, welche bezüglich des Samplings allenfalls interessant gewesen wären (früherer Beruf, Ausbildung und Tätigkeit) konnte nicht zugegriffen werden, da diese im ‚Job Coaching‘ nicht systematisch erhoben werden. Im Anhang findet sich eine Abschrift des Ausdrucks mit dem Titel „Übersicht über ehemalige Teilnehmenden“ in der die Teilnehmenden ordinal geordnet sind. Je früher sie im Programm waren, desto früher erscheinen sie in der Liste.

Die Autorinnen wollten dieser starken Durchmischung der Teilnehmenden Rechnung tragen, weshalb sie anhand der im Anhang aufgelisteten Übersicht Personen auszuwählen versuchten, welche unterschiedliche demografische Daten in Bezug auf Alter, Geschlecht und Nationalität aufwiesen sowie das ‚Job Coaching‘ bereits länger oder erst kürzlich abgeschlossen hatten. Einige Teilnehmende wurden auf Anraten der Coaches ausgeschlossen, da sie nur sehr geringe Deutschkenntnissen haben.

Kontakttherstellung und Anpassung der Samplingkriterien

Den Coaches war es aus datenschutztechnischen Gründen nicht möglich, den Autorinnen die Telefonnummern der ehemaligen Teilnehmenden weiterzugeben. Entsprechend haben zwei Coaches die Aufgabe übernommen, die von den Verfasserinnen gewählten Teilnehmenden anzurufen und über das geplante Vorhaben zu informieren. Falls diese sich bereit erklärten an einem Interview teilzunehmen, haben die Coaches einen Termin ausgemacht und die Verfasserinnen haben den Teilnehmenden danach einen Brief (vgl. Anhang) mit detaillierteren Informationen zur Bachelor Thesis und dem Interview zugesendet.

Es hat sich jedoch gezeigt, dass viele Teilnehmende aufgrund von Wohnorts- und Telefonanbieterwechseln nicht mehr zu erreichen waren oder an ihrer Arbeitsstelle so eingespannt waren, dass sie keine Möglichkeit sahen, an einem Interview teilzunehmen. Um den Aufwand für die Coaches zu verringern, wurde entsprechend definiert, dass eine Person nach fünf erfolglosen Anrufen als „nicht auffindbar“ kategorisiert wird und automatisch die nächstfolgende Person auf der Liste gewählt wird. Trotzdem war es eine Herausforderung fünf interviewbereite Personen zu finden – die Coaches mussten beinahe alle ehemaligen Teilnehmenden anrufen. Die Angaben dazu finden sich ebenfalls in der Liste im Anhang.

Das Setting der Interviews

Die Interviews fanden im Restaurant Parterre an der Klybeckstrasse 1b in Basel statt. Diese Örtlichkeit wurde ausgewählt, da in diesem weitläufigen Gebäude bereits das ‚Job Coaching‘ stattgefunden hatte und daher von allen ehemaligen Teilnehmenden problemlos gefunden werden konnte.

Die Interviews wurden nicht im 2. Stockwerk – auf dem die Büros des ‚Job Coaching‘ liegen – durchgeführt, obwohl es hier adäquate Räume gegeben hätte. Stattdessen wurden Räume in grösstmöglicher Distanz zu den Büros der Coaches gewählt. Diese räumliche Abgrenzung sollte dazu dienen, die Interviewenden zu ermuntern, sich frei zu äussern.

Entsprechend fanden die Interviews entweder in einem relativ grossen hellen Bankettraum - oder wenn dieser nicht zu Verfügung stand - im Erdgeschoss in einem grossen Hinterraum des Restaurants Parterre statt. In beiden Räumen gab es während der Dauer der Interviews keine Störungen durch hereinkommende Menschen. Allerdings liegt der Bankettraum neben der Restaurantküche, sodass Küchengeräusche zu vernehmen waren. Beim Probeinterview waren beide Autorinnen anwesend, eine führte das Interview, die andere gab ihr danach Rückmeldungen. Für die weiteren vier Interviews war es nicht mehr notwendig, dass beide Interviewerinnen anwesend waren.

4.2 Das problemzentrierte Interview in Anlehnung an Witzel

Vorliegendes Unterkapitel beschreibt zuerst die gewählte Interviewform. Danach wird näher auf den Leitfaden und die Durchführung der Interviews eingegangen, bevor eine Erläuterung der Vorgehensweise bei der Transkription erfolgt.

Das problemzentrierte Interview nach Witzel

Wie bereits im theoretischen Teil beschrieben, eignen sich Interviews oder Gruppendiskussionen, um mit den Beteiligten in Kontakt zu kommen. Da davon ausgegangen wird, dass die Anwesenheit anderer Teilnehmenden die persönlichen Antworten beeinflussen können (vgl. Beller 2008: 45) und eine Gruppendiskussion aus koordinativen Gründen nicht durchführbar war, wurden zur Generierung des Materials Einzelinterviews durchgeführt.

Bezüglich der Interviewform haben sich die Autorinnen für das problemzentrierte Interview nach Witzel entschieden. Zentrales Merkmal des problemzentrierten Interviews ist seine erzählgenerierende Wirkung. Dies schien in dieser Arbeit sinnvoll, um den subjektiven Sichtweisen und Deutungsmustern Raum zu geben. Das Ziel ist es mittels Gewinnung individueller, subjektiver Sichtweisen Wissen zu generieren, Gleichzeitig haben die Interviewenden die Möglichkeit, das Interview an die Befragten anzupassen. Was die Gestaltung des Interviews durch die Interviewenden anbelangt, gilt festzuhalten, dass individuelle Vorstellungen und Meinungen im Fokus des Interesses stehen, welche auch durch Nachfragen eruiert werden können (vgl. Witzel o.S.).

Die offen formulierte Einstiegsfrage wirkt dabei erzählgenerierend. Daneben können die Interviewenden an bereits Erzähltem anknüpfen, um vertiefende Verständnisfragen

zu stellen und die Interviewpartnerinnen und -partner zu weiteren Ausführungen anregen.

Wesentlich für das problemzentrierte Interview ist, dass es problem-, gegenstands- und prozessorientiert ist. Mit *Problemzentrierung* ist gemeint, dass eine gesellschaftlich relevante Problemstellung zum Thema gemacht wird. Dabei fließt theoretisches Vorwissen in den Erhebungs- und Auswertungsprozess ein (vgl. ebd.). Die Gegenstandsorientierung verweist auf die *Flexibilität* dieser Interviewmethode: Gesprächstechniken können der Kommunikationssituation entsprechend flexibel eingesetzt werden. Dabei kann stärker auf Narrationen oder unterstützend auf Nachfragen im Dialogverfahren gesetzt werden (vgl. ebd.). Die *Prozessorientierung* bezieht sich auf den kompletten Forschungsablauf. Die Entwicklung des Gesprächs und seiner Inhalte soll gefördert und zum Ausbreiten von Deutungsweisen oder Erlebnissen angeregt werden, wobei ein Vertrauensverhältnis zwischen Interviewten und Interviewenden geschaffen werden soll – das Interview soll daher nicht bloss ein Frage-Antwort-Spiel sein (vgl. ebd.).

Für die Umsetzung des problemzentrierten Interviews nennt Witzel vier zentrale Instrumente: den Kurzfragebogen, die Tonbandaufzeichnung, den Interviewleitfaden und die Postskripte (ebd.).

Mit dem *Kurzfragebogen* werden Sozialdaten, verstanden als demografische Daten (wie Alter, Beruf, Ausbildung, Nationalität etc.), ermittelt. Die Erfassung des Kommunikationsprozesses wird mittels *Tonbandaufzeichnung* gewährleistet, welche später transkribiert wird. Der *Interviewleitfaden* ist eine Orientierungshilfe während des Interviews. Er beinhaltet die relevanten Themen- und Problemblocke und gliedert diese nach Stichworten oder Fragen. Nach dem Gespräch werden sogenannte *Postskripte* verfasst. Zusätzliche Informationen, wie beispielsweise der Interviewverlauf, nonverbale Kommunikation oder gegebenenfalls Störfaktoren werden hier notiert.

Die Durchführung der Interviews

Der Leitfaden startete mit einer erzählgenerierenden Frage zur persönlichen Bedeutung von Arbeit. Danach wurde er in drei Teile eingeteilt. „*I Die Zeit vor dem ‚Job Coaching‘*“ sollte klären, was die Teilnehmenden vom ‚Job Coaching‘ erwartet hatten und wo sie vorgängig gearbeitet hatten. Danach folgte „*II Zeit im ‚Job Coaching‘*“. Hier stand die grundsätzliche Kooperation mit den Coaches im Zentrum, wobei auch erfragt wurde, in welchen Bereichen die Teilnehmenden profitieren konnten und wo aus ihrer Sicht andere Vorgehensweisen sinnvoller gewesen wären. Schliesslich folgte „*III Zeit nach dem ‚Job Coaching‘*“. Dieser Teil zielte vor allem darauf ab, zu klären, wie es für sie nach dem ‚Job Coaching‘ weiter ging, sowohl beruflich als auch bezüglich der Kompetenzen, die sie sich im ‚Job Coaching‘ aneignen konnten.

Es zeigte sich nach einem Probeinterview, dass es nicht zielführend ist, mit den persönlichen Daten beginnen. Die interviewte Person war hier sehr ausschweifend und da das Tonbandgerät noch nicht am Laufen war, entgingen den Autorinnen hier Informationen. Daher wurde der Interviewablauf leicht umgestellt, sodass die Daten am Ende des Interviews abgefragt werden. Dies wird zum Teil auch in der Literatur empfohlen (vgl. z.B. Dresing/Pehl 2013: 11).

Die Interviewten wurden zu Beginn gebeten ein Pseudonym zu wählen. Zwei Personen suchen sich einen Vornamen aus, drei Personen einen Nachnamen.²⁶ Allerdings wurden alle Interviewenden während des Interviews in der Höflichkeitsform („Frau Giggi, haben Sie...“) angesprochen und die Transkription entsprechend gestaltet. Ausserdem wurde der Interviewleitfaden noch soweit angepasst, dass klarer wurde, dass nur die Zeit im ‚Job Coaching‘ Thema ist und nicht allfällige vorherige Programme zur beruflichen Integration. Zudem wurde der Interviewleitfaden soweit angepasst, dass nochmals hervorgehoben wurde, dass für die Autorinnen auch kritische Eindrücke von Belang sind. Dies war möglicherweise im ursprünglichen Leitfaden nicht klar genug. Ebenso wurde im Postskript das Feld der eigenen Befindlichkeit eingefügt. Bei den Interviews zeigten sich grosse Unterschiede zwischen den Teilnehmenden, während das längste Interview 85 Minuten dauerte, war das kürzeste bloss 30 Minuten lang – entsprechend ist auch ihr Gehalt unterschiedlich.

Der Leitfaden sah möglichst einfache Fragen vor, da die Autorinnen dank den Coaches wussten, dass die Teilnehmenden tendenziell über ein tiefes Deutschniveau verfügen. Dies war aus Sicht der Autorinnen auch bei vier von fünf Interviews sinnvoll. Bei einem

²⁶ Wobei diese Wahl (ohne dies weiter zu bewerten) geschlechterspezifisch war: Die männlichen Teilnehmenden wählten jeweils einen Nachnamen, die weiblichen Teilnehmenden einen Vornamen.

Interview hingegen konnten die Fragen – wie dies im Interview nach Witzel auch vorgesehen ist – für ein sehr gutes Deutschniveau umformuliert werden.

Das Interview wurde mit einem von der FHNW zur Verfügung gestellten Aufnahmegerät aufgenommen.

Zu einem Leitfadenterview gehört ebenfalls ein Postskript, dieses wurde erstellt und die ausgefüllten Postskripte und Datenblätter finden sich im Anhang.

Die Transkriptionen wurde mit Unterstützung der kostenpflichtigen Software „f4“ der Firma audiotranskription gemacht.

Kuckartz et al. (2006: 274) schreiben, dass bei Evaluationen einfache Transkriptionsregeln mit sprachlichen Glättungen angebracht sind, weshalb sich die Autorinnen für vorliegende Arbeit an den von ihnen entwickelten Transkriptionsregeln orientiert haben. Diese finden sich bei Dresing und Pehl (2013: 21-23). Dabei wurde für das Probeinterview nicht die von ihnen beschriebene einfachste Transkriptionsart angewendet, sondern Erweiterungen vorgenommen, damit auch Wortabbrüche und die Länge der Pausen sowie Unterbrechungen respektive Bestätigungen durch die Interviewenden klar werden. Bei der Transkription des Probeinterviews hat sich aber gezeigt, dass sich dieser Aufwand nicht lohnt und weit weg von den von Flick beschriebenen „Abkürzungsstrategien“ (Flick 2006: 21) ist; entsprechend wurden diese Erweiterungen weggelassen. Ebenso haben sich die Autorinnen gegen die von ihnen vorgeschlagene Verwendung von richt-text entschieden und im „docx“-Format gearbeitet.

Die genauen Transkriptionsregeln finden sich im Anhang.

Zwecks Anonymisierung der transkribierten Texte wurden alle Jahreszahlen und Jahrgänge auf Fünferzahlen gerundet. Herkunftsländer wurden durch Regionen ersetzt und Firmennamen mit der Branche umschrieben. Die Namen der Coaches wurden durch „Coach“ ersetzt und bei Bedarf mit einem Buchstaben ergänzt. Bei anderweitig erwähnten Vor- und Nachnamen wurde nur der erste Buchstabe stehen gelassen. Vorher besuchte Programme, welche zu Parterre Basel gehören wurden nicht anonymisiert. Zudem erhält das ‚Job Coaching‘ zwecks Anonymisierung der Antworten eine leicht angepasste Version der Arbeit, die auf die komplette Auflistung der angehängten Interviews sowie auf eine Nennung der Pseudonyme in den Kapiteln 5.2 bis 5.4 verzichtet. So wird eine Zuordnung der Antworten auf die einzelnen Befragten verunmöglicht.

Die Transkription war aufgrund der geringen Deutschkenntnisse bei vier Interviewten schwierig. Ausserdem hatte eine Teilnehmerin sehr oft sehr leise gesprochen, was für die Transkription herausfordernd war.

4.3 Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Dieses Unterkapitel beschreibt zuerst die theoretische Grundlegung der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring, danach folgt eine Beschreibung inklusive direkter Anwendung von Mayrings allgemeiner Inhaltsanalyse auf das behandelte Thema.

Theoretische Grundlegung

Die Analyse der Daten wurde mithilfe der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring gemacht. Die Inhaltsanalyse ist eine Auswertungsmethode, die vorwiegend Textmaterial auswertet (vgl. Atteslander 2000: 201). Dabei ist sie bestrebt, anhand der Auswertung vorhandenen Textmaterials Bezüge zur sozialen Wirklichkeit herzustellen, indem „von Merkmalen eines manifesten Textes auf Merkmale eines nichtmanifesten Kontextes geschlossen wird.“ (Merten 1995: 15) Vor allem dem interpretativen Paradigma qualitativer Sozialforschung kommt bei qualitativen Inhaltsanalysen grosse Bedeutung zu. Das vorhandene sprachliche Material gilt es interpretativ auszuwerten, um subjektive Sicht- und Deutungsweisen herausarbeiten zu können.

Diese Art der Analyse ist als passive Methode bekannt, da sie kein neues Textmaterial produziert, sondern auf existierendes zurückgreift (vgl. Mayring 2003: 46). Die Inhaltsanalyse soll von Theorie und systematischen Regeln geleitet werden (vgl. ebd. 42). Gemäss Flick (1999: 214) bietet sich diese Methode für reduktive, an der Oberfläche von Textmaterialien orientierten Auswertungen grosser Textmengen an. Allerdings schreibt Flick weiter, dass die Umsetzung der Regeln meist ähnlich aufwendig ist wie andere Methoden (ebd.) und die schnelle Einteilung in Kategorien möglicherweise den Blick auf den Inhalt des Textes verstellt und ein wirkliches tieferes Verständnis gar nicht möglich wird. Sie ist jedoch passend für die gewählte Arbeit, da sie wie erwähnt insbesondere subjektive Sichtweisen sichtbar macht und in der Regel nach einem Leitfadenterview, wie dem problemzentrierten Interview, angewendet wird (vgl. ebd.).

Beschreibung und Anwendung des allgemeinen inhaltsanalytischen Ablaufmodells

Mayring beschreibt für die Anwendung der qualitativen Inhaltsanalyse ein allgemeines mehrschrittiges inhaltsanalytisches Ablaufmodell (vgl. Mayring 2003: 53f). Dieses soll jedoch nicht als Standardverfahren verstanden werden, sondern muss an den konkreten Gegenstand und das Material angepasst werden (vgl. ebd.: 43). Für vorliegende Bachelor Thesis wurde in sieben Schritten gearbeitet.

Dabei besteht der *erste Schritt* in der Festlegung des Materials. Hier geht es darum, dass Textmaterial zu untersuchen und aus einem möglichst grossen Materialumfang eine repräsentative Teilmenge zu selektionieren, wobei nur jene Textstellen gewählt werden sollen, die sich auf die Forschungsfrage beziehen (vgl. ebd. 47f). In Bezug auf vorliegende Bachelor Thesis besteht die Grundgesamtheit aus den Teilnehmenden, welche das ‚Job Coaching‘ vor dem 1. April 2015 abgeschlossen haben, wovon fünf Personen ausgewählt wurden. Die Wahl wurde bereits im Kapitel 4.1 begründet.

Im *zweiten Schritt* geht es um die Analyse der Entstehungssituation. Hier ist von Interesse, in welchem Zusammenhang und mit welchem Ziel das Material von wem erhoben und ausgewertet wurde. Ebenso geht es um die Identifikation des sozialen Umfelds der Befragten und der Settings, in denen die Gespräche stattgefunden haben (vgl. ebd.: 47). Auf vorliegende Bachelor Thesis bezogen, wurde das Material bereits hinsichtlich der Forschungsfrage produziert. Das soziale Umfeld der Befragten ist sehr unterschiedlich, alle Befragten sind nicht in der Schweiz geboren, obwohl einige die Schweizer Staatsbürgerschaft haben. Die Tatsache, dass sie international migriert sind, ist jedoch wenig aussagekräftig. Das soziale Umfeld der Beteiligten ist (oder war) zudem durch eine Präkarisierung geprägt. In diesem Zusammenhang sei auch ein Rückgriff auf den theoretischen Teil der Bachelor Thesis erlaubt, der davon ausgeht, dass Arbeitslosigkeit als soziales Problem zu definieren ist, erlaubt (vgl. dazu auch „5.1 Kurzvorstellung der interviewten Personen“).

In einem *dritten Schritt* geht es um die formale Charakterisierung des Materials. Hier wird die Art des zu analysierenden Materials genau bestimmt und dokumentiert (vgl. ebd.). Bei der Bachelor Thesis dienten die fünf nach Kuckartz et al. transkribierten Interviews als Textmaterial.

Die Festlegung der Analyserichtung stellt den *vierten Schritt* dar. Bevor mit der Analyse begonnen wird, soll festgelegt werden, über welche Aspekte des vorhandenen Materials Aussagen gemacht werden sollen (vgl. ebd. 50f).

In vorliegender Bachelor Thesis hat sich die Analyse auf die Thematik der Arbeitslosigkeit als soziales Problem bezogen und versucht die Wirkungen sowie die Kooperationen näher zu beleuchten.

Danach folgt die theoretische Differenzierung der Fragestellung im *fünften Schritt*. So soll mit Regeln und Systematisierungen ein wissenschaftliches Ergebnis erzeugt werden. Die Interpretation in der Inhaltsanalyse soll ebenfalls theoretisch verankert sein (vgl. ebd.: 51f). Dies geschah ebenfalls vor dem Hintergrund des theoretischen Teils der Arbeit.

Im *sechsten Schritt* kommt es zur Bestimmung der Analysetechnik. Drei Analysetechniken bieten sich laut Mayring an. Die Zusammenfassung, die Explikation und die Strukturierung. Für vorliegende Arbeit wurde die Letztere gewählt. Sie hatte das Ziel, das vorliegende Material zu strukturieren, um so neues Wissen zu generieren. So sollen, geleitet nach vorgängig festgelegter Kriterien, gewisse Aspekte aus dem Material gefiltert werden (vgl. ebd.: 58). Diese Zuordnung nach Kriterien soll zuerst durch eine Definition der Kategorien geschehen (vgl. ebd.: 82f). Danach sollen Ankerbeispiele gewählt werden, welches Textstellen sind, die als Beispiele für eine Kategorie gelten sollen. Schliesslich werden Kodierregeln definiert, welche bei Fragen der Abgrenzung zwischen den Kategorien die Zuordnung ermöglichen sollen.

In einem ersten Durchgang soll dann geprüft werden, ob die Kategorien, Ankerbeispiele und Kodierregeln passen. Dabei werden die in eine Kategorie passenden Textstellen markiert und danach extrahiert. Notwendige Anpassungen an das Kategoriensystem sollten sich spätestens in diesem Moment zeigen. In einem weiteren Durchgang durch das Material werden zuerst die Fundstellen gekennzeichnet, um danach extrahiert zu werden.

Mayring unterscheidet bei der Analysetechnik der Strukturierung nach formaler, inhaltlicher, typisierender oder skalierender Strukturierung (vgl. ebd.: 85). In vorliegender Arbeit wurde eine inhaltliche Strukturierung gewählt.

Die erste Strukturierung in vorliegender Bachelor Thesis fand durch die farbliche Kennzeichnung des kompletten ausgedruckten Textmaterials statt. Die zweite Strukturierung fand danach bei der Übertragung dieser Farben in das elektronische Dokument statt. Die Kategorien formten sich teilweise neu oder wurden zusammengefasst. Die Übersicht hierzu findet sich im Anhang. Die Kategorienbildung inklusive der Ausprägungen für die sich klar herauskristallisierenden Hauptkategorien

Andreina Bonzanigo

Judith-Anna Kummer-Frei

„Verständnis und Bedeutung von Arbeit und beruflicher Integration“, „Kooperation“ und „Wirksamkeit“ findet sich ebenfalls im Anhang.

Schliesslich folgt die Durchführung der Materialanalyse.

5. Ergebnisse

Das vorliegende Ergebniskapitel wird mit einer Kurzvorstellung der interviewten Personen beginnen (5.1). Danach folgen die unterschiedlichen Kategorien mit den Ergebnissen der strukturierenden Inhaltsanalyse. Dabei wird jede Kategorie durch eine Tabelle mit dem entsprechenden Titel eingeleitet und die jeweilige Kategorie mit einer kurzen Zusammenfassung abgeschlossen. Die Kategorien sind dabei „Verständnis und Bedeutung von Arbeit und beruflicher Integration“ (5.2), dann die Kategorie „Kooperation“ (5.3) und danach jene der „Wirksamkeit“ (5.4). Schliesslich folgt die Beantwortung der Fragestellung (5.5).

5.1 Kurzvorstellung der interviewten Personen

Wie anhand der Interviews deutlich wurde, haben von den fünf interviewten Personen drei aktuell eine Arbeit, die anderen zwei hatten zwar Lohnarbeit, haben diese aber entweder in der Probezeit verloren oder ihnen wurden kürzlich gekündigt. Eine Person hatte nach Ende des ‚Job Coaching‘ keine Arbeitsstelle, inzwischen jedoch Arbeit gefunden.

Der interviewte Herr A. ist ungefähr 50 Jahre alt und stammt aus einem osteuropäischen EU-Land. Er arbeitete früher als Heilpädagoge – jedoch ohne anerkannte Ausbildung. Nach zweijähriger Arbeitslosigkeit fand er mit Unterstützung des ‚Job Coaching‘ eine Stelle als Ansprechperson für Jugendliche in einer Stiftung. Dies war jedoch nicht immer einfach, da Herr A. offiziell keine pädagogische Funktion innehatte. Anfangs war er sehr zufrieden mit der Stelle, nach und nach schlichen sich jedoch Unstimmigkeiten ein. Herr A. schlug eine Supervision vor, welche jedoch abgelehnt wurde. Herr A. verlor durch diese Unstimmigkeiten und aus Spargründen seine Anstellung nach eineinhalb Jahren. Inzwischen besucht er auf eigenen Wunsch und mit dem Einverständnis seines RAV-Beraters wieder das ‚Job Coaching‘ des Parterre-Tangram. Er ist sehr zuversichtlich bald wieder eine neue Anstellung zu finden.

Frau Giggi ist ungefähr 45 Jahre alt. Sie kommt ursprünglich aus Nordamerika und hatte dort ein Studium der Informatik begonnen, aber nicht beendet. Frau Giggi R. hat mit Unterstützung des sechsmonatigen ‚Job Coaching‘ eine 50%-Stelle als Reinigerin gefunden. Sie sucht weiter nach einer zusätzlichen 50%-Stelle, die jedoch gut koordinierbar mit der aktuellen sein soll. Dabei kommen für sie die Bereiche Reinigung, Service und Verkauf in Frage. Frau Giggi R. war in der Vergangenheit selten zu 100%

arbeitslos, allerdings hatte sie fast nie eine 100%-Beschäftigung. Ihre letzte Anstellung war als Kassiererin in einem Supermarkt. Diese Arbeit hat sie aufgrund von Betrugsvorwürfen verloren.

Frau Maria ist gut 45 Jahre alt. Ursprünglich kommt sie aus einem lateinamerikanischen Land, hat aber nur noch die Schweizer Staatsbürgerschaft und lebt seit bald 30 Jahren in der Schweiz. Sie möchte ihre Deutschkenntnisse weiter verbessern, insbesondere was das Lesen und Schreiben anbelangt. Sie hat eine Ausbildung als Pflegeassistentin, hat früher aber auch als Coiffeuse gearbeitet. Sie hat in den USA und an weiteren Orten in Europa gelebt. Im ‚Job Coaching‘ war sie von Ende Februar 2013 bis Februar 2015. Sie hat nach dem zweijährigen ‚Job Coaching‘ im Parterre-Tangram eine Festanstellung in der Pflege gefunden, wobei das Pensum meist 80% ist, nach Bedarf auch mehr. Durch ihre lange Teilzeit-Arbeitslosigkeit - in der sie jedoch Praktika und Integrationsprogramme besucht hatte - und schweren gesundheitlichen Problemen, berichtet sie, dass sie zuerst alltägliche Dinge erledigen musste und erst danach wieder Arbeit suchen konnte.

Herr Okianos ist circa 45 Jahre alt und hat während dem ‚Job Coaching‘ keine Anstellung gefunden. Er sagt, dass dies mit sprachlichen (geringe Deutschkenntnisse) und ethnischen (er ist allevitischer Kurde) Gründen zusammenhängt. Allerdings hat Herr Okianos sechs Monate nach Beendigung des ‚Job Coaching‘ durch einen verwandten Restaurantbesitzer eine 100%-Stelle als Küchenmitarbeiter bekommen. In seiner Heimat hat er ebenfalls in der Küche gearbeitet, jedoch als Koch. Er ist sehr zufrieden mit dieser Arbeit und froh, endlich wieder arbeiten zu können. Er besuchte das ‚Job Coaching‘ während sechs Monaten und war vorher ca. zwei Jahre ohne feste Anstellung.

Herr Talat ist ungefähr 35 Jahre alt. Er kommt aus einem südostasiatischen Land und hat dort eine zweijährige Ausbildung im Bereich Hotel und Gastronomie absolviert. Seine geringen Deutschkenntnisse führten dazu, dass er während dem Interview gelegentlich auf Englisch wechselte. Er zeigte sich sehr unglücklich und fast schon verzweifelt, dass er immer noch keine Anstellung gefunden hat und wünscht sich wieder am ‚Job Coaching‘ teilnehmen zu können, da er Unterstützung bei der Stellensuche brauche. Herr Talat war vom Herbst 2013 bis zum Winter 2013/2014 während sechs Monaten im ‚Job Coaching‘ und hatte in dieser Zeit eine Anstellung gefunden, diese jedoch in der Probezeit verloren.

5.2 Hauptkategorie I: Verständnis und Bedeutung von Arbeit und beruflicher Integration

Der Hauptkategorie I wurden drei Kategorien zugeordnet: „Lohnarbeit als Alltag und Selbstverständlichkeit“, „Arbeit als Ausdruck der Persönlichkeit und persönlicher Präferenzen“ und „Arbeit als bewusst erlebte Teilhabe“. Es war insbesondere die erzählgenerierende Frage zu Beginn des Gesprächs, welche klare Hinweise zu der subjektiven Bedeutung von Arbeit für die Interviewten gab.

Wie bereits erwähnt, wurden in diesem Teil die Pseudonyme nochmals anonymisiert, damit keine Rückschlüsse möglich sind. Daher ist nur von „Person A“, „Person B“, „Person C“, „Person D“ und „Person E“ die Rede.

<u>Kategorie A: Lohnarbeit als Alltag und Selbstverständlichkeit</u>
Person A: (...) eben das kommt für mich auf die Definition für mich war es eine Transition früher weil ich früher Arbeit vorwiegend einfach nur als Geld verdienen #00:05:11-4#
Person B: (...) deswegen viele Leute haben keinen Job weil sie sind so komisch eingestellt. Es ist so aber wenn man wirklich will schaffen man findet man findet etwas [...] man muss nur wollen hihi haben sie das jetzt auch aufgenommen? (Lachen). #00:42:26-4#
Person B: (...) aber ganz ehrlich für was arbeitet man für Geld oder bin ich falsch bin ich so materialistisch [...] ich frage sofort darf ich das machen weil ich weiss ich bekomme Geld sorry es ist so. #00:07:31-6#
Person B: (...) egal was man macht, man muss einfach eh eh ich habe das gesagt und im Rialto und ein paar Leute haben mich so angeschaut haben gedacht die hat keine Ahnung. #00:36:30-6#
Person B: (...) weil desto länger ich bin ich habe immer das Gefühl ich schulde mehr ich so grosse Schuld (...) #00:07:31-6#
Person B: (...) ich will arbeiten für Geld. Sie hat gesagt egal wie andere Leute über Sozialhilfe denken ich für mich es ist eine Last. #00:06:39-6#
Person C: Bewusst sein, arbeiten gehen, Geld verdienen, Schulden zahlen und die Ferien und und und weiter #00:02:33-5#
Person C: Gehört im Leben. Ohne das kann ich gar nicht vorstellen. Ohne Arbeit, ohne Arbeitsstelle #00:03:15-9#
Person E: ich bin ein Mensch, ich habe sehr gerne Arbeit (...) #00:38:09-6#

Alle interviewten Personen beschreiben, dass Arbeit für sie etwas Selbstverständliches war oder ist. Person E erwähnt sogar, dass sie gerne Arbeit habe, da sie ja ein Mensch sei. Somit impliziert sie, dass jeder Mensch gerne arbeite oder eine Arbeit hätte. Person B verweist auf den Aspekt, dass Arbeit zur Finanzierung des Lebens dient. Sie beschreibt darüber hinaus, dass „man arbeiten muss“, dass sie also

gar keine Wahl hat und sie sich schuldig fühlte, Sozialhilfe zu beantragen. Sie macht auch Andeutungen, dass jeder Mensch Arbeit findet, wenn er denn will. Diese Aussage macht das Ohne-Arbeit-sein zu einem rein persönlichen „Verschulden“. Person C sagt schliesslich, dass für sie ein Leben ohne Arbeit unvorstellbar sei.

Kategorie B: Arbeit als Ausdruck der Persönlichkeit und persönlichen Präferenzen

Person A: (...) für mich Geld nicht das wichtigste ist im Leben eh hat es war das eher zweitrangig .. und dann habe ich es eher aber jetzt merke ich vor allem durch Theaterarbeit, je mehr ich eigentlich meinen Begabungen folge und diese Art von Arbeit oder eh kennenlernen die mit Begeisterung und mit unglaublicher Motivation gemacht wird, dass sie sehr wichtig wird, dass sie wirklich in einem gewissen Sinne etwas sehr zentrales ist weil sie mit etwas schöpferischem in mir zusammen kommt (...) #00:05:11-4#

Person A: mh ... zu dienen mit meinen wirklichen Begabungen. Also das für mich ist eigentlich Arbeit, wie bringe ich zusammen meine wirklichen Begabungen und das Dienen, etwas das in den Dienst gestellt werden kann für andere Menschen. #00:03:44-5#

Person C: Also, wenn man jung ist, man hat andere Perspektive, aber wenn man älter wird so zum Beispiel jetzt habe ich ausgesucht in einem Pflegeheim, wo nicht mehr so spitalmässig, wo hopp hopp ist. Das hat bei mir geändert, ja. #00:02:50-5#

Person D: Ah, bei mir ganz wichtig Arbeit für mich ist eine meine Hobby (...) #00:04:33-7#

Person D: (...) ja ich arbeite gerne, immer. #00:04:43-8#

Hier zeigen sich bei den Interviewten deutliche Unterschiede. Für Person A dient Arbeit insbesondere der Persönlichkeitsbildung und der Lohn spielt nur eine untergeordnete Rolle. Bei ihr ist interessant, dass sie Arbeit losgelöst von Lohnarbeit definiert. Person D beschreibt ebenfalls, dass Arbeit für sie mit Freude verbunden ist und dass sie immer gerne arbeite. Von daher folgt sie in ihren Argumenten Negt, welcher Lohnarbeit als „Selbstzweck“ definiert hat. Für Person C ist die Arbeit als Ausdruck der persönlichen Präferenzen ebenfalls sichtbar, da sie beschreibt, an welchem Ort sie (innerhalb ihres Berufsfeldes) gerne arbeiten möchte und wo nicht. Die Wahl nicht mehr im Spital zu arbeiten ist daher eine sehr bewusste.

Bei den anderen Interviewten gibt es keine Hinweise darauf, dass Arbeit für sie als Ausdruck der Persönlichkeit oder der persönlichen Präferenzen zu verstehen ist.

Kategorie C: Arbeit als bewusst erlebte Teilhabe
Person C: Arbeit, ist für mich die Selbständigkeit, dass ich einfach am Morgen stehe, ähm, Tagesstruktur und Arbeit ist einfach Zusammenhänge im Leben. #00:01:54-9#
Person C: (...) ich habe mich daran gefreut, wieder zum Integrieren. #00:06:12-5#
Person C: (...) für mich alle Tage, wo ich aufgestanden bin mit grosser Freude und jetzt kann ich meine schwierige Situation hinten lassen und wieder mich äh einschaffen und einsteigern. #00:04:49-1#
Person C: aber gottseidank, kann ich heute frei schlafen. Dieser Druck ist vorbei. #01:12:12-7#
Person C: (...) und Happy End weil ich Job habe (...) #00:31:06-6#
Person C: Aber bewusst arbeiten gehen, das ist eine gesunde Sache, weil, wenn man krank ist kann man nicht auch arbeiten, ja. Und es ist auch eine Gottesgeschenk, dass man Gesundheit hat, um arbeiten zu gehen. #00:03:05-1#
Person D: I: was bedeutet für sie Arbeit? ... ist es etwas wichtiges für sie? #00:02:28-5# Person D: ehm dort? #00:02:28-5# I: nein Arbeit überhaupt im ganzen Leben #00:02:30-0# Person D: ah bei mir ganz wichtig #00:02:30-4#
Person E: (...) ich finde auch das ist auch gut, weil ich habe die lange Zeit meine (unv.) nicht richtig arbeiten, ich brauche das Arbeit. Ich kann nicht jeden Tag in Ausgang gehen und sechs oder sieben Stunden arbeiten, meine Leben nicht so langweilig. Wenn die ganze Zeit ist ohne Arbeit ganze Monat ohne Arbeit ich bin verrückt (...) #00:14:01-2#
Person E: (...) ich arbeite sehr sicher, das Problem ist keine Arbeit. #00:38:09-6#
Person E: egal wo, egal was! solange ich kann arbeiten. #00:35:13-1#
Person E: (...) bis ich richtige Stelle zu haben. ich muss unbedingt, weil ich bin total voll jetzt. #00:32:19-2#

Person A beschreibt, dass ihr Arbeit Tagesstruktur gibt, ein Wort, welches im Sozialen Bereich oft benutzt wird und ihr (eventuell auch bei ihrer eigenen Arbeit im Pflegeheim) bestimmt auch schon begegnet ist. Person A beschreibt Arbeit nach dem von ihr empfundenen gesellschaftlichen Ausschluss durch ihre Erkrankung als etwas sehr wichtiges und wie sie sagt als etwas „Gesundes“. Indem sie beschreibt, dass sie sich auf das „integrieren“ gefreut hat, wird deutlich, dass sie ihren Zustand als „desintegriert“ wahrgenommen hat. Es wird auch ganz klar, dass sie davon ausgegangen ist, dass sie ihre Schwierigkeiten, welche aufgrund ihrer Erkrankungen sehr weitreichend waren, allein durch das Innehaben von Arbeit hinter sich zu lassen können glaubt. Person E beschreibt ebenfalls, dass es ihr ohne Arbeit schlecht geht, dass sie „verrückt“ wird und

dass ihr langweilig ist respektive dass es für sie ein Problem ist, keine Arbeit zu haben. Person D wird nicht sehr konkret bezüglich Arbeit als bewusst erlebte Teilhabe, sie meint

jedoch, dass Arbeit für sie sehr wichtig sei. Interessant ist, dass sich bei Person A keine Aussagen für Arbeit als Teilhabe finden lassen können, bei ihr scheint gesellschaftliche Teilhabe nicht durch Erwerbsarbeit bedingt zu sein. Person B äussert sich diesbezüglich ebenfalls nicht direkt, sie verortet Arbeit eher in den Bereich der „Selbstverständlichkeit“ (die bereits beschriebene „Kategorie A“).

Abschluss Kategorie I

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Arbeit, obwohl von den Interviewten unterschiedlich verstanden, für alle Befragten im Leben eine sehr wichtige Rolle spielt, wobei sie insbesondere bei Person A als Ausdruck der Persönlichkeit oder der persönlichen Präferenzen zu verstehen ist. Bei den anderen Personen stehen jedoch die Arbeit als „Normalität“ und mangelnde Teilhabe aufgrund fehlender Arbeit im Zentrum.

5.3 Hauptkategorie II: Kooperation

Mit dem Begriff der Kooperation wird nachfolgend die Arbeitsbeziehung zwischen Professionellen und der Klientel beschrieben, die Zusammenarbeit auf Fachebene wird zwar ebenfalls Kooperation genannt, ist hier jedoch nicht Thema.

Die zweite Hauptkategorie enthält sechs Kategorien, wobei diese mit den Erwartungen an das ‚Job Coaching‘ beginnen. Die nächste Kategorie bezieht sich auf den Einbezug von Bedürfnissen der Teilnehmenden in der Kooperation. Danach folgen sowohl allgemeine als auch spezifische positive Kooperationserfahrungen.

Die negativen Erfahrungen in der Kooperation waren nicht eindeutig von den Verbesserungsvorschlägen zu trennen, entsprechend wurden diese in einer Kategorie zusammengefasst. Die letzte Kategorie ist die Nachbetreuung, welche auch in der Chronologie zuletzt kommt.

Kategorie A: Erwartungen an das ‚Job Coaching‘

Person A: (...) also wie gesagt, dass war so eine gesunde Skepsis auf der einen Seite und auf der anderen Seite merkte ich, ich möchte einfach so viel Offenheit wie möglich bringen, weil ich nicht wirklich weiss, was da gemacht wird, ich hatte keine Ahnung. #00:08:04-9#

Person A: Ehm (...) um ehrlich zu sein, eher keine [Erwartung] also ich war da ziemlich, ahm, ich war eher vorgeprägt durch meine Erfahrungen mit dem Arbeitsamt und Sozialamt, das ich eher skeptisch war und ich, ehm, weil sie sozusagen, das kam nicht von mir, das kam vom Sozialamt, dass sie mich in ein Beschäftigungsprojekt, ahm, unbedingt haben wollten und da habe ich eben ein halbes Jahr in der Parterre in der Küche gearbeitet. Und da habe ich eigentlich nur gemerkt, dass die Personen die jetzt im ‚Job Coaching‘ arbeiten, mir von vornherein aufgefallen sind, menschlich das sie viel offener sind. Also die einzige Erwartung die ich hatte, dass das zu einer sinnvollen Kooperation werden kann. Aber ich hatte keine wirkliche Vorstellung wie hilfreich das ist oder was wir da machen, also ich war eher skeptisch und dann sagte ich „lass es einfach offen, geh einfach offen darauf zu und gucke was es wird. #00:06:47-6#

Person B: (...) ich habe gedacht, das wird nicht. Weil es ich persönlich habe gedacht „was soll das?“, „was kann ich hier?“ Ich war verrückt, 2mal pro Woche, es ist mühsam. #00:13:04-8#

Person C: Ich habe mir tausend, x Fragen mir vorgestellt, aber natürlich hab ich mich beruhigt und mir gesagt, dass wird alles gut und es nicht einfach so gekommen, dass hat ein Grund (...) #00:06:12-5#

Person C: Ich habe gedacht, oh mein Gott, muss ich wieder Schuleleben machen (...) #00:05:53-7#

Ausgehend davon, dass gegenseitige Erwartungen die Kooperation im Sinne von sich selbst erfüllenden Prophezeiungen positiv oder negativ beeinflussen können, schien es wichtig, dass die Interviewten diese Erwartungen (wenn auch nur retrospektiv) zum Ausdruck brachten. Alle Befragten, ausser Person D, deren Sichtweisen in dieser Kategorie nicht sichtbar gemacht werden konnten, berichteten, dass sie nur vage Vorstellungen hatten, was das ‚Job Coaching‘ genau beinhaltet.

Die Erwartungen von Person A an das ‚Job Coaching‘ waren eher gering, sie berichtet von vorhergehenden negativen Erfahrungen auf dem Sozialamt und dem RAV. Person A beschreibt weiter einerseits ihre Skepsis, andererseits jedoch auch ihren Willen, unvoreingenommen ins ‚Job Coaching‘ zu starten, dabei benutzt sie den Ausdruck einer „sinnvollen Kooperation“.

Person B hat sich nach der Zuweisung entrüstet, sie empfand das ‚Job Coaching‘ als Rückschritt und Kränkung, welches sie mit Schule in Verbindung brachte. Ebenso beschreibt sie, dass sie nicht wusste, was sie erwartet und sie daher viele Fragen hatte. Person C beschreibt hingegen, dass sie sich das ‚Job Coaching‘ mühsam

vorgestellt hatte und mit Unverständnis und Wut auf die Zuweisung reagiert hat. Bezüglich der im theoretischen Teil beschriebenen Freiwilligkeit scheint es, dass die befragten Teilnehmenden nicht von Beginn an vom ‚Job Coaching‘ überzeugt waren. Umso interessanter ist, dass sich die Befragten später mehrheitlich positiv – wie dies nachfolgend beschrieben wird – äusserten.

Kategorie B: Einbezug von Bedürfnissen

Person A: (...) ich denke was wirklich eh besonders gut ist, dass ist und das ist einzigartig, dass es umgekehrt läuft, man hat den Eindruck zum ersten Mal erlebe ich einen Menschen, der von mir aus geht. Und dann also eben fragt: was, was liegt mir am meisten in meiner eigenen Einschätzung, was sind meinen Begabungen und dann versucht mich darin zu unterstützen ehm ein entsprechendes Netzwerk zu finden und alles was dann darauf folgt als Arbeitssuche, dem anzupassen, anstatt umgekehrt. Das habe ich einfach nie erlebt, weder beim Sozialamt noch beim Arbeitsamt noch sonst. Das ist sehr schwierig, weil das war wirklich für mich eine sehr positive Erfahrung (...) #00:14:46-8#

Person A: (...) was für mich sehr überraschend war, die ehm persönliche Offenheit dass ich mich wirklich wie in keiner vorigen Beratungsstellen oder eben weder das Sozialamt noch Arbeitsamt so persönlich und einfach als Mensch wahrgenommen fühlte, das war ein sehr grosser Unterschied, wie mir ehm der Coach mir entgegen kam, also ich fühlte mich wirklich ahm akzeptiert und wahrgenommen wie ich bin und ich merkte, dass sie einfach ehm wirklich Interesse hat an meinen Begabungen das sie das wir da sofort eine Art Think haben, weil schon im ersten Gespräch ist mir klar geworden, sie will mich jetzt nicht hinein drücken oder quasi mir dabei helfen möglichst schnell irgend ein Job finden. Egal, ob das zu mir passt oder nicht. Das war eine sehr erfreuliche Überraschung. Wir hatten ein längeres Gespräch, das eigentlich vorwiegend damit beschäftigt war einfach zu gucken, wo, was sind meine Begabungen, was würde ich am liebsten tun. Und eh, wie sieht jetzt die Landschaft und was könnte man da tun, damit ich da möglichst viel Hilfe und Unterstützung finde, dass etwas zu finden. #00:10:37-8#

Person B: (...) ehm ja, aber weil diese eh für mich war einfach auch also ganz ehrlich, ich muss nur meine Sachen bringen was ich tun kann und dann „tschüss“ es ist sehr positiv. #00:16:41-2#

Person C: Das darüber reden offen und für mich war eine ganz grosse Hilfe. Das alles Bescheid weiss, warum ich momentan joblos bin, aber ich bin am Aufbauen und ich suche dann eine wieder mal in die gleiche Branche, wie meine Job und ja, das hat mir und ich hab ernst genommen (...) #00:10:14-2#

Person C: (...) weil eigentlich ehm bin ich zu hier gekommen dann musste ich nicht immer suchen dann war alles immer parat für das und wenn ich bin hier gekommen ohne nichts sie hat für mich oder haben wir angefangen zu suchen und so es war einfach nie diesen grossen Druck und am Schluss (unv.). #00:28:13-6#

<u>Kategorie B: Einbezug von Bedürfnissen</u>
Person C: Also der Coach hat gemerkt, wie es mir gegangen ist. Der Coach hat sie gemerkt, wie es mir gegangen. Und wir haben weniger Worte erwähnt, wir haben wenige Worte geredet. Und ich konnte bei Ihr auch ein bisschen spüren, wie ich spüren. Und dann hat sie auch nicht so viel weiter gemacht mit mir. Und ich war auch froh und dankbar. Und das hat mir auch viel viel geholfen und ich rede auch von Anfang, wie es mir gegangen ist. Und dann ist immer klarer geworden, wenn wir, immer ein Stück klarer (...) #00:41:15-3#
Person D: (...) bei allem ich habe wünsche, sie haben alles gemacht .. Wenn ich sage „Bewerbung“ sie hilft Bewerbung zu schreiben (...) #00:08:32-8#
Person D: (...) alle für mich gut gemacht, alle sucht für mich Arbeit, alles für mich gut (...) #00:00:57-9#
Person D: Ich war bei drei Coaches. Die beide sicher freundlich, beide gut gemacht [...] sie alle, wenn ich wünsche, ich eh, sie. Freiheit, kann ich alle sagen und die drei machen für mich sehr gut (...) #00:08:32-8#

Wie von Schallberger und Wyer (2010: 169-171) erwähnt, ist es sehr wichtig, dass den individuellen Bedürfnissen Rechnung getragen wird – nur so kann berufliche Integration aus individueller Sicht nutzbringend sein.

In Bezug auf diese Kategorie zeigt sich aus Sicht der Autorinnen eine besonders grosse Stärke des ‚Job Coaching‘ – die Teilnehmenden berichten ausnahmslos davon, dass ihre Wünsche und Bedürfnisse Raum erhielten. Person C hat dies nach dem Ende des Interviews eindrücklich erwähnt, dass entscheidend war, dass sie mit ihren diversen Briefen kommen konnte - von der Krankenkasse zum Beispiel - und dass der Coach verstanden habe, dass sie zuerst solche Dinge regeln muss, damit sie überhaupt wieder Arbeit suchen kann. Ausserdem erwähnt sie, dass sie nicht immer viel sagen musste, der Coach habe gespürt, wenn es ihr schlecht gegangen sei.

Bei Person D zeigt sich, dass es ihr ein Bedürfnis war, gewisse Aufgaben – die sie effektiv oder von ihr so empfunden – nicht selber wahrnehmen konnte, abzugeben. Sie betonte sehr stark, dass sie den ausnahmslos weiblichen Coaches einfach sagen konnte, was sie jetzt braucht. Hier stellt sich sicher die Frage, inwiefern ihre subjektiven Sichtweisen von einer von der Interviewerin stark wahrgenommenen Darstellung seiner Rolle als Mann geprägt sind. Trotzdem steht im Raum, ob diese (tatsächliche oder empfundene) Aufgabendelegation für ihn selbstermächtigend sein kann. Person B beschreibt ebenfalls, dass sie einfach ihre Sachen abgeben konnte, was sie als sehr positiv empfunden hat.

Person A spricht hingegen etwas an, das in der Sozialen Arbeit unter dem Stichwort Koproduktion einen hohen Stellenwert genießt, das gemeinsames Entwickeln und Aushandeln von Zielen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 53-57, 84-88). Bei ihr wird

klar, dass sie sich als gleichberechtigte Partnerin gefühlt hat und ihre Vorbildung und ihre Bedürfnisse integriert wurden. Person A vergleicht darüber hinaus die Zusammenarbeit im ‚Job Coaching‘ mit der Zusammenarbeit auf dem RAV und bei der Sozialhilfe, wobei sie diese beim ‚Job Coaching‘ als viel gewinnbringender empfunden hat. Dazu soll jedoch angemerkt werden, dass sich die institutionellen Aufgaben von RAV, IV und dem ‚Job Coaching‘ unterscheiden. Sie erwähnt ebenfalls ausführlich, dass sie sich als Person akzeptiert und in ihrer Lebenserfahrung wahrgenommen gefühlt hat.

Die Aussagen der Teilnehmenden lassen eindeutig darauf schliessen, dass im ‚Job Coaching‘ ihre Bedürfnisse respektiert und integriert wurden.

<u>Kategorie C: Allgemeine positive Erfahrungen mit dem ‚Job Coaching‘</u>
Person A: Ich glaub, dass was ich erwähnt habe, dass ich grundsätzlich das so innovativ und hilfreich finde, was da im ‚Job Coaching‘ gemacht wird. #00:31:37-9#
Person B: (...) ja es ist wunderbar hier. #00:13:24-5#
Person B: (...) es war wie Familie (...) #00:18:37-1#
Person B: (...) man bekommt von hier so viel Ideen und Unterstützung (...) 00:02:45-0#
Person C: Und auch der Coach war sehr lieb mit mir (...) #00:06:31-3#
Person C: Zusammenarbeit war gut, also von meine Seite. Sie hat mir sehr viel geholfen, sehr viel, sehr. Ich bin dankbar dafür, ja. #00:07:09-6#
Person C: (...) ich habe mich nie gefühlt, dass sie [der Coach] mir nicht ernst genommen haben. Sie hat mich immer ernst genommen. #00:08:00-1#
Person C: Sie ist eine volle liebe und respektvolle Mensch und sie ist direkt zu mir gsieh. #00:08:04-4#
Person C: Ja, sie [der Coach] hatte wirklich riesig Freud, also wahnsinnig, haben wir jubelt beide, juhu. Es war gut. Sehr schön, ja. #00:31:06-6#n
Person C: Respekt, Respekt. Ich habe viel Respekt vor ihren, (...) Und eine junge Frau, die so viel Respekt gibt, zu jemand, zu mich, für mich ist eine grosse Schatz. #00:42:12-1#
Person D: (...) und ich habe bei alle Personen so Frieden (...) #00:01:39-5#
Person D: Ich war bei drei Coaches. Die beide sicher freundlich beide gut gemacht (...) #00:08:32-8#
Person D: (...) ich sage alle gut gefallen... #00:10:15-3#
Person D: (...) ja, also selten, wenn ich komme her, all Grüsse sagen, alle sagen „was machst du?“ oder, so freundlich herzlich (...) #00:14:54-7#
Person E: (...) bei mir ist alles ok, der Coach war sehr nett, alle die, eh die Chefin, oben ist alles sehr offen, <i>very helpful</i> #00:15:20-1#
Person E: Ja, natürlich, hat sie mir geholfen. Ja, sicher. #00:41:24-1#

Die Teilnehmenden beschreiben viele allgemeine positive Erfahrungen, die sie im ‚Job Coaching‘ gemacht haben.

Was bei Person D auffällt, ist ihre sehr generelle Feststellung, dass *alles* gut war. Interessant ist, dass sie, die im Gespräch eher kurz und emotionslos war, trotzdem beschreibt, dass sie bei allen Coaches „so einen Frieden“ hatte, wobei sich die Autorinnen auch vorstellen können, dass sie die Übersetzung von *freedom* im Sinne von Freiheit meint. Bei Person B und Person C, welche auch im Interview starke Emotionen gezeigt haben, fallen Begriffe wie „herzlich“ oder „wie Familie“ bezüglich des ‚Job Coaching‘. Person E beschreibt ausserdem die Coaches als „sehr offen“.

Diese Beschreibungen des ‚Job Coaching‘ lassen sich als Hinweis darauf verstehen, dass die Arbeitsbeziehung gelingend und eng war und auf Vertrauen basierte. Es scheint, dass die Teilnehmenden die Arbeitsbeziehung auf einer persönlichen Ebene sehr schätzten.

Person C betont ausserdem den Respekt, der ihr entgegengebracht wurde und dass sie sich ernstgenommen fühlte. Dies kann als Indiz genommen werden, dass sie dies in anderen Situationen mit Professionellen nicht gespürt hat. Dabei bedeutet Respekt für sie keineswegs, dass es keine Auseinandersetzungen gab, so beschreibt sie beispielsweise, dass ihr Coach, den sie als „lieb“ beschreibt, gleichzeitig auch direkt zu ihr war.

Person A beschreibt das Coaching als hilfreich, genau wie Person E, die von *helpful* spricht, was jedoch auch als hilfsbereit übersetzt werden kann. Person A betont auf einer abstrakteren Ebene die Innovationskraft des ‚Job Coaching‘, während Person B beschreibt, dass sie viele praktische Ideen mitnehmen konnte und gut unterstützt wurde.

Kategorie D: Spezifische positive Erfahrungen mit dem ‚Job Coaching‘

Person A: (...) weil das war eben so effektiv und wenn ich mir vorstelle, manche Leute werden über Monate zwei Jahre begleitet und haben gar keinen Erfolg, ich brauchte anderthalb Monate und es ging *like that*, es war sehr effektiv von der Seite (...) #00:32:11-2#

Person B: (...) sie haben mir gesagt, wenn du einen Brief brauchst, ich rufe den Coach an und frage „darf ich herkomme, ich habe etwas Gutes gefunden.“ #00:02:45-0#

Person B: ehhhh für mich war eh ich bin hier gekommen mit einer Last hier gerne gekommen genau deswegen weil ich wusste ich bekomme keinen Kopf es war sehr speziell ich bin hierher gekommen weil ich hatte einen Termin wir haben etwas gefunden etwas das mir wirklich gefallen hat es gibt Sachen die

<u>Kategorie D: Spezifische positive Erfahrungen mit dem ‚Job Coaching‘</u>
<p>macht man einfach weil man muss und es gibt andere Sachen die da sagt man bitte bitte drücke mir die Daumen für diesen Job weil ich will diesen Job und so ist das bei hier passiert und so Frau Giggi R. sie können wie sie möchten sie können den Brief persönlich bringen das geht so auch und dann morgen bringen sie das nein so können sie gehen und ich bin weggegangen. es war wie Familie vielleicht weil ich so immer lustig immer gut gelaunt ich habe diesen Job gefunden und dann war ich fast nervös ich habe so viele Sachen gekriegt nicht das was wir wirklich wollte aber trotzdem. #00:18:37-1#</p>
<p>Person C: (...) Job suchen und im Internet innen mit ihr, schreiben Bewerbungen, Antworten, hat uns viel Spass gemacht und natürlich sie hat sehr grosse Arbeit gehabt mit mir. #00:06:48-1#</p>
<p>Person C: Jede Woche zwei, drei Bewerbungen schreiben und miteinander Meinung tauschen, was ergänzen wir da und so. #00:06:59-1#</p>
<p>Person C: Ja, natürlich, hat sie mir geholfen. Ja, sicher. Sie hat alles Bewerbung weitergeschickt und ich habe wieder zurück gebracht die Absage und so. Wir haben immer einmal in der Woche zusammen getroffen.</p>
<p>Person: Hat sie mir gebracht im Arbeitsplatz mir vorstellen, dass Nachfolge gibt. War schockiert, Nachfolge! (3 Sekunden unverständlich), aber wir haben grad von Anfang an gut verstanden! Aber für mich war schon wieder ein bisschen traurig gsieh, weil ich war gewohnt mit Coach A. Und sagt sie mir, sie bleibt. Aber war kein Thema. Es war genau gleich so gut wie sie. #01:06:13-8#</p>
<p>Person D: Ja, Bewerbungen geschrieben und sucht eh im Internet eine Job, wer ist frei. #00:08:42-2#</p>
<p>Person E: (...) viel, sehr viel geholfen. Sie hat mir geholfen, eh erste ich alleine schreiben und dann, wenn ich fertig, bevor ich speichern oder drucken, dann zeige ich mal dem Coach „ist das richtig ich schreiben?“ und sie hat mir korrigieren gemacht. Was ist die beste Wort zu schreiben, was ist die richtige zu schreiben, denn sie hat mich viel korrigieren gemacht #00:12:44-2#</p>
<p>Person E: Wenn ich komme zum Coach, sie zeigt zu mir vier Stück Bewerbungen. Das angeboten ist denn sie sagt das ist 70%, das ist 100%, das ist 50%, das ist Teilzeit und wirklich wollen ich entschieden zu schreiben, ich nehme die 70% oder die 50%, dann ich such mal zu schreiben und zu schicken (...) #00:11:43-5#</p>
<p>Person E: (...) das Beste beim Coach, dass ich habe jemand, das kann mich korrigieren, kann mir eine richtige Zeit zu geben richtige wie ich schreiben, wie eine schöne richtige Wort machen, wie kann ich überlegen, machen eine gut für Arbeitgeber, dass sie mich interessant zu nehmen (...) #00:14:50-2#</p>

Die Teilnehmenden beschreiben das Auffinden von Stelleninseraten, das Aufsetzen und insbesondere das genaue Korrigieren von Briefen als wichtige und positive Erfahrung im ‚Job Coaching‘. Interessanterweise wird von den Interviewten die Vorbereitung auf die Vorstellungsgespräche – welche doch immerhin bei vier von fünf letztlich zu einer Anstellung führten – nur von Person B in Bezug auf die Kleiderwahl für ein Vorstellungsgespräch erwähnt. Sie erzählte, dass der Coach sie persönlich

vorbei geschickt hat ein Bewerbungsschreiben abzugeben und ihr gesagt hat, sie könne mit diesen Kleidern gehen.

Es zeigt sich, dass die Coaches mit unterschiedlichen Teilnehmenden unterschiedlich gearbeitet haben. Während zum Beispiel Person B berichtet, dass sie zumeist die Inserate mit offenen Stellen vorbeigebracht hat, zeigt sich bei Person E, dass der Coach Bewerbungen gesucht hat, sie jedoch die Bewerbungsbriefe selbständig aufsetzte. Person B beschreibt einen wichtigen Punkt, die Übergabe eines Falles. Sie beschreibt, dass sie eine gewisse Traurigkeit verspürt hat, da der Coach ursprünglich gesagt habe, sie würde bleiben. Sie konnte sich dann aber auf den neuen Coach einlassen und beschreibt, dass es genau gleich gut war.

Person C spricht von einem Meinungs austausch beim Schreiben der Bewerbungen, der ihr sehr viel Spass gemacht hat. Dies ist sicher in Bezug auf die Arbeitsbeziehung sehr positiv zu werten, da ihre Meinung aus ihrer Sicht relevant war, sie also Expertin ihrer selbst sein konnte und nicht der Coach die Entscheidungsmacht hatte. Person E beschreibt etwas ähnliches, sie betont mit der Aussage „ich entscheiden“, dass sie entscheiden konnte, auf welche Stelle sie sich bewerben wollte.

Kategorie E: Negative Erfahrungen und Verbesserungsvorschläge

Person A. (...) Ich hatte neulich ein Gespräch mit einem Freund. Wir wurde völlig einig, eigentlich müsste man so etwas also mit dem Arbeitsamt auswechseln, wenn das Arbeitsamt so etwas machen würde, das würde wirklich Sinn machen anstatt acht Bewerbungen pro Monat zu verschicken, völliger Verschuss an Ressourcen und Zeit, ich weiss nicht wie sie ihre Resultate auswerten über Jahrzehnte, ich weiss nicht es ist ein kompletter Irrsinn (...) #00:31:37-9#

Person A: ist genau eingetreten, was ich mir gewünscht habe (...) #00:16:26-7#

Person B: (...) ehm schlecht war eben das, dass ehm, das ist ganz normal, wenn sie dich ins Restaurant schicken, du musst so verantwortlich sein, wie wenn du Lohn bekommen würdest, du machst den gleichen Job wie der andere. Das ist und am Anfang, ganz ehrlich, fühlt man sich wie benutzt. Am Anfang sie können das nicht verstehen, wie wenn sie arbeiten und sie bekommen kein Geld, aber sie müssen sonst das schon gut machen (...) #00:20:23-8#

Person C: Und war ich auch im RAV und RAV hat mir nichts gezahlt. Weil eine Brief hats gefehlt. Und die neun Monate Eingliederung von Kirschgarten-Mensa. Die haben mir nichts als normal schaffen. Und dann habe ich gesagt, ich habe wirklich Anspruch bei Euch. Wegen dem bin ich bei ihnen gekommen, sonst wäre ich gar nicht gekommen. Ich bin gut informiert von Herrn W. [Sozialarbeiter] „Frau Maria, Sie haben Anspruch, dass zu RAV gehen. Gehen Sie, aber sofort.“ Und dann bin ich gegangen. Und die haben mir

Kategorie E: Negative Erfahrungen und Verbesserungsvorschläge

nichts bezahlt. Ich habe jeden Monat meine Bewerbung und Bestätigungssachen vollständig geschickt. War sehr enttäuscht. Ja, sehr enttäuscht. Nachher bin ich natürlich auf die Gemeinde gegangen. Dass sie mir noch echli helfen. Und die haben riesige Arbeit gemacht. Drei Monate ist gegangen, ohne Geld. Halleluja! Ich habe müsse sagen, „ihr seid wirklich gemein“. #00:32:56-7#

Person C: Was könnte besser machen? Ja, das ist eine sehr gute Frage. Was kann besser machen. Ich meine, also für meine Seite, war gut. Aber ich bin auch eine Mensch, wo nicht nur [...] ich denke auch an öpper andere. Zum Beispiel meine Schwester. Der Fall für meine Schwester wäre ganz schwierig, weil sie nicht so gut Deutsch kennt und dass auch die Kurse in andere Sprache können. Um vielleicht die Situation, dann könnte man miteinander kommunizieren oder (unv. in der anliegenden Küche ist etwas scheppernd auf den Boden gefallen) oder öpper wo nicht gut kann. Das ist sehr gute Programm. Es ist sehr gut gsieh. Für mich. Aber ich rede, was kann man besseren. Au öpper der ist zum Beispiel aus Afrika oder aus Spanien, wo gebrochener Deutsch spricht und kommt nicht weiter mit [Job] Coaching. Wenn Coach kann zwei Sprachen, das ist sehr hilfreich. Das ist sehr hilfreich. Das kann man, das ist nur ein Fragezeichen. Das ändern wäre gut. Auf Spanisch zum Beispiel oder Englisch. Das wäre etwas, wo jeder kann oder so. Vom Schule her. Das ist einfach eine Chance, wo die anderen, wo kann man geben. Oder wenn man Konflikt mit dem [Job] Coaching hat, Sprachprobleme, dann ist Sprache ein grosses Problem. Kann man nicht weiterkommen. Weil ich musste auch ein paar Mal bei dem Coach müssen sagen, du Frau Maria, dass ist so und so. (...) #00:23:32-4#

Person C: Wenn ich denn nichts mache oder halbtage arbeite, dass halbe Tag bin ich den intensive Computerkurs hätte können nehmen oder Hygiene zum Beispiel. Das war eine Wunsch von mir gsieh, ich habe zweimal versucht zu Herr W. [Sozialarbeiter] weil der Coach hat ihn nicht erreicht und dann habe ich gesagt, ich melde mich persönlich und schaue mir mal, aber ich habe das rechtlich erhalten, die zahlen nichts.(...) #00:28:52-8#

Person C: Ja, das ist auch etwas, das bei mir schief gegangen ist. äh. wo ich vom Tangram, also Tangram ist da, aber Kirschgarten. Ich habe neun Monate gearbeitet und ich habe bis 70% gesteigert. Das ist sehr grosse reichbar, also wie sagt man, sehr grosse Schritt gemacht. 50, 60 70% ja, richtig schöne Stück und wo ich weggegangen bin, habe ich nie daran gedacht, mich persönlich - und auch [Job] Coaching nicht - doch eine Zeugnis noch zu haben. Als Recht des Menschen. Warst dort gearbeitet und hat man auch Recht eine Zeugnis zu verlangen. Und wo ich in RAV gegangen bin, da haben die schön losgelegt. Also wo ist deine Zeugnis und wo ist deine Stunden. Und ich - baff. "Sie ich habe mit eine Integration gearbeitet, dort gibt es keine Arbeitsvertrag. Das gibt es nicht, das ist eine Steigerungsprogramm, bis der Grad aufgeht. Ich habe gut gepackt, aber nur der Punkt hat einfach. Und dann ist Coach A weg. Und dann Coach B: "Was schreib ich jetzt, Frau Maria? Ich kenn Ihnen nicht so gut und Coach C. auch nicht. Ich hole mal Coach A, dass sie macht" (lacht). Dann ist drei Wochen gegangen, drei Wochen! Bis bis die Zeugnis da gsieh. Drei Wochen lang (leise). Nur das kann man ein bisschen besser machen und wenn jemand austretet, dass doch eine Bestätigung hat, bisschen mal lügen, falls diese Person Konflikte hat mit der RAV zum Beispiel. Denn ich habe nie gedacht, nie gedacht, dass eine schriftliche, wie sagt man (klopft auf den Tisch) muss haben. Und dann müsse arme Coach B ausbaden. Nur das kann man noch besser machen. Bisschen schauen für andere wo kommen. Und sonst ist gut gsieh. Und sie hat viel Geduld mit mir auch

<u>Kategorie E: Negative Erfahrungen und Verbesserungsvorschläge</u>
gehabt der Coach und ich sag immer wieder, ich bin dankbar. Ich habe manchmal das Gefühl, sie wäre mein Kind, weil sie jung ist, aber ich selber habe mich noch kleiner gefühlt, aber (lacht) Zusammenhänge mit vielen verschiedene Situationen, wo die Lawine zu mir gekommen ist (...) #01:10:09-8#
Person D: (...) sie, nein, sie alle gut gemacht für mich (...) #00:12:46-1#
Person D: leider nichts gefunden, aber beides sucht viel, sicher, alle suchen viel, sicher (...) #00:04:00-4#
Person E: (...) ich denke, wenn ich habe neue Coaching, ich kann noch besser machen #00:31:18-1#

Es fiel auf, dass die Interviewten kaum kritische Äusserungen zum Programm machten, obwohl ihnen von den Autorinnen Raum dafür gegeben wurde.

Die wenigen Kritikpunkte bezogen sich zumeist auf Integrationsprogramme, welche die Teilnehmenden vor dem ‚Job Coaching‘ besucht hatten oder das RAV. Hier zeigte sich, dass Person B der Unterschied zwischen dem ‚Job Coaching‘ und Programmen zu beruflicher Integration, die eine hohe Präsenzleistung und das Verrichten von Arbeiten beinhalten, nicht klar ist. Ebenso beschreibt Person C eine Situation in einem Programm zur beruflichen Integration: Sie, genau wie Person B beschreiben ihren Unmut, dass sie im Beschäftigungsprogramm arbeiten mussten wie „normale“ Arbeitnehmende, aber einen tieferen Lohn erhielten respektive nachher im Falle von Person C noch Probleme hatten, ihre Arbeitslosenunterstützung zu bekommen. Person C wünscht sich, dass bei einem Wechsel die Unterlagen schneller ausgehändigt werden, um keine Probleme beim RAV zu bekommen.

Person E würde als Verbesserung gerne das ‚Job Coaching‘ weiter besuchen können, solange, bis sie eine Arbeit gefunden hat.

Person C würde das ‚Job Coaching‘ auch in anderen Sprachen anbieten. Dabei bezieht sie dies nicht auf sich – obwohl sie aussagt, dass sie sich auch vom Coach korrigieren lassen muss, sondern auf andere Teilnehmende, welche ein tieferes Deutschniveau haben. Person A hat zwar keine Verbesserungsvorschläge für das ‚Job Coaching‘, sie ist aber in ihrer Haltung sehr systemkritisch und schlägt vor, die RAVs durch ein ‚Job Coaching‘ zu ersetzen. Sie nennt es einen Irrsinn, auf dem RAV jeden Monat acht Bewerbungen schreiben zu müssen, anstatt diese Ressourcen für sinnvollere Dinge nutzen zu können.

Person C hätte sich mehr Unterstützung in Form der Finanzierung von Weiterbildungsangeboten während ihrer Zeit bei der Sozialhilfe gewünscht. Weiter fühlt sie sich durch das RAV nicht korrekt behandelt.

Kategorie F: Nachbetreuung

Person A: (...) wir hatten noch ein Kontakt, weil sie noch ein- oder zweimal vorbei kam und dann habe ich ihr meine Dankbarkeit ausgedrückt, weil ich nie erwartet hatte, dass wir so schnell etwas passendes finden werden .. und das war auch sehr erfreulich, dass ich ihr das ausdrücken konnte und von dem Moment an wusste, sollte ich irgendwann wieder in so eine Situation kommen, das weiss ich, wird meine erste Anlaufstelle sein und so ist es genau geworden, genau jetzt bin ich wieder mit dem Coach habe ich Kontakt aufgenommen (...) #00:17:24-9#

Person B: ja ja ja ja ja vor kurz haben wir gesagt jetzt ist fertig und ich wurde gefragt wollen sie weiter machen aber ich hab dann einfach die Nase voll von mir, weil sie haben mich solange betreut #00:26:27-9#

Person C: Wir haben abgeschlossen unsere Coaching. War letzte Termin vor zwei Wochen und es ist so. Sie kann mir immer beantworten, wenn ich irgendeine Konflikte haben oder irgendeine Probleme habe. Sie wird mir immer auf die Seite stehen. Das ist in Absprache mit Herr W. [Sozialarbeiter] hats er erlaubt, ja. Das ich. Vielleicht einmal eine Brief lesen, mir übersetzen oder sie schauen, ob das Brief wirklich gut ist oder eine Kündigung, das kann alles sein. Man weiss nie. Und meine Arbeitsvertrag habe ich gebracht. Sie hat angeschaut, ist gut, Frau Maria, gratuliere, ist gut. So Sachen kann sie für mich noch weiter machen. Vielleicht bis die Probezeit vorbei ist. Aber unsere offizielle Coaches ist beendet (...) #00:31:06-6#

Person C: (...) beim letzten Gespräch gesagt, dass sie bleibt ein bisschen aussen, aber sie kann mich immer meine Situation, in jeder Gefahr mich unterstützen. Und das habe ich sehr gut gefunden. #00:44:07-5#

Person C: Ja, Ende Februar fertig und vor zwei Wochen haben wir eine Termin gehabt zum Thema, wie machen wir weiter, was bringt man beim Arbeitsvertrag und dann hab ich gefragt und dann haben wir noch echli mehr können sprechen und hats sie mir gesagt, "ja, ich kann Ihnen noch ein bisschen helfen". Und ich bin wirklich froh und gottenfroh und so happy (...) #00:44:54-4#

Person E: (...) ne, ich hab nur ein Sachen bei dem Coach zu fragen, wie kann ich meine, das ist, nachdem Restaurant M. arbeitet und ich bekomme eine Bestätigung/Papier, dass, wie kann ich mit diese Papier äh scannt und in die USB-Stick gespeichert, dass, wenn ich im nächsten Zeit, wenn ich will, neue Bewerbungen zu schreiben, die aktuelle, die aktuelle äh ähm ... *forgot* die Papier von Restaurant. M. #00:19:45-4#

Person E: (...) ich habe, wenn ich habe die Brief bekommen habe, ich gleiche Zeit bei Frau H. angerufen sie ist meine eh eh von die Sozialhilfe, meine Beraterin. Dann habe ich auch sofort bei Frau H. angerufen, das ich habe eine Kündigung, dass ich bin gekündigt. Ich bin total sauer, weil ich brauche diesen Job, diese Job ist eine gute Sache von 6 Uhr am Morgen bis Nachmittag und diese Job ist täglich, jeden Tag, ich werde nicht wegen diesen 200.- viel diskutieren, denn ich verlieren diese Job, egal, nehmen sie diese 250.- Franken solange ich kann bleiben noch, brauche diese Arbeit. Denn Frau H. hat gesagt, „ok wir machen einen nächsten Termin denn wir diskutieren nochmal“. Denn ich war bei Frau H. diskutieren, denn Frau H. hat gesagt, ja, das ist nicht meine Schuld, das ist auch Arbeitgeber Schuld, wenn sie sagen, das ist unmöglich für

Kategorie F: Nachbetreuung

eh Essen zum Reduzieren das das ist die Prinzip von die Geschäft. Dann ich sage, „ok, kein Problem“. Dann sie mir Kündigung, dann ist Kündigung, ich muss noch andere suchen. Nur das. Frau H. hat gesagt, dass ja, hoffentlich ich bekomme andere Job und dann habe ich beim Coach angerufen und ich habe bei sie gefragt, wegen Problem mit Arbeit, dass sie mit mir nicht happy ist, wegen meine Essen nur das, sonst alles ok, ich habe keine Problem mit Mitarbeiter, ich bin immer sehr nett, sehr höflich sehr happy. Sehr tolerant (...)
#00:25:01-5#

Person E: (...) sie geholfen, sie hat bei Arbeitgeber angerufen und wenn ich bei Arbeitgeber habe den Termin, ich habe auch bei ihnen diskutieren, erklären, sie hat gesagt, ok, dann suche anderen Job.
#00:25:37-1#

Person E: eh ich fühle, dass ... wenn Coach ist helfen, dann ich mache noch viel Bewerbungen und dann hoffentlich muss ein paar Sachen (unv.) ich fühle, dass ich noch viel zu schreiben und dann eh ich muss viel Geduld haben (...)
#00:32:19-2#

Die Autorinnen waren ursprünglich davon ausgegangen, dass normalerweise alle drei Module des ‚Job Coaching‘ verfügt werden. Tatsächlich erfuhren sie von den Coaches, dass das dritte Modul nur bei zwei interviewten Personen verfügt worden war.

Interessanterweise haben fast alle Interviewten den Wunsch geäußert, weiter betreut zu werden respektive die umfassende Form der Nachbetreuung, welche sie erhalten haben, geschätzt - sei in Form der Besuche an der neuen Arbeitsstelle oder dem Unterstützen bei Auseinandersetzungen wie bei Person E. Sie beschreibt die Situation, dass er innerhalb der Probezeit wegen einer Diskussion um Essensabzüge gekommen war und sie deshalb eine Kündigung erhalten habe. Der Coach habe sie zwar unterstützt, aber nichts weiter ausrichten können, da der Arbeitgeber kein Interesse an einer Aussprache hatte. Eine Ausnahme bezüglich des Wunsches nach Weiterbetreuung war Person B., sie sagte, sie habe keine Weiterbetreuung gewünscht, da sie „die Nase voll“ hatte.

Person C berichtet von der Zusage des Coaches immer an ihrer Seite zu stehen, falls Probleme auftauchen sollten.

Für Person E ist der Wunsch nach einer Weiterbetreuung sehr gross, sie beschreibt, dass sie mit der Hilfe des Coaches und viel Geduld eine Anstellung finden werde.

Für Person A - die mit Unterstützung des ‚Job Coaching‘ eine Anstellung gefunden hatte - war klar dass sie sich bei einer erneuten Arbeitslosigkeit wieder an das ‚Job Coaching‘ wenden würde, was sie vor ein paar Wochen auch getan hat, da sie nach ca. eineinhalb Jahren diese Stelle wieder verloren hat.

Dieses Schätzen von Nachbetreuung ist spannend angesichts der Hintergrundinformation, welche die Autorinnen durch die Coaches erhalten haben, dass viele Teilnehmende keine Nachbetreuung möchten, da sie endlich selbständig sein und sich beweisen wollen.

Kurze Zusammenfassung

Die Kooperation aus Sicht der Teilnehmenden kann folgendermassen zusammengefasst werden: Alle ehemaligen Teilnehmenden waren zu Beginn unsicher, was sie im ‚Job Coaching‘ erwarten würde. Teilweise waren sie auch wütend oder gekränkt über die Zuweisung. Alle berichten jedoch von einer allgemein positiven Erfahrung und auch von spezifischen Momenten, die für sich wichtig waren. Die Nachbetreuung wurde geschätzt, teilweise besteht jedoch der Wunsch nach einer weiterreichenden Nachbetreuung. Die ehemaligen Teilnehmenden berichteten kaum über negative Erfahrungen in Bezug auf das ‚Job Coaching‘. Allgemein lässt sich die Arbeitsbeziehung aus Sicht der Teilnehmenden als gelingend und eng beschreiben.

5.4 Hauptkategorie III: Wirksamkeit

Da sich die Wirksamkeit, wie im theoretischen Teil dargelegt, nicht einzig auf das Innehaben einer Arbeitsstelle beschränkt, wurde versucht durch die Kategorien „Befindlichkeit vor oder nach dem Job Coaching“, „Bewerbungscompetenz“ sowie „Selbstkompetenz“, die subjektiven Sichtweisen der ehemaligen Teilnehmenden bezüglich der Wirksamkeit zu erfahren.

Kategorie A: Befindlichkeit vor oder nach dem ‚Job Coaching‘

Person A: (...) da es eine sehr ermutigende Erfahrung war für mich grundsätzlich in Punkto passende Arbeit suchen ehm wirklich nicht durch ehm negative Erfahrungen in der Vergangenheit. Meine aktive Suche nach Hilfe einzustellen oder das war sehr ermutigend ich habe wirklich realisiert wie sehr es auf Beziehungen ankommt was Arbeitsfindung anbetrifft das war eine gute Phase es ging mir wirklich sehr gut nachher (...) #00:24:42-6#

Person B: (...) sehen sie jetzt - Sonnenschein und stolz, weil wirklich dachte finde kein Job #00:33:57-8#

Person C: Geht es mir gut. Geht es mir gut. Also keine 200%, aber 98% kann ich sagen (...) #00:48:19-8#

Kategorie A: Befindlichkeit vor oder nach dem ‚Job Coaching‘
Person C: Und früher wollte ich mit niemand schwatzen. Ich bin [Anmerkung: Hier spricht sie von der Vergangenheit] wie eine Rakete. Schnell im Migros, schnell im Coop, hoffentlich sieht mich niemand und ich muss verreise. #00:17:24-5#
Person C: Vor Coaching? Ja, sehr schlecht. Also, ich war ganz tief (unv. sehr leise). Wie ich selber gesagt habe, ich habe es selber nicht gemerkt. Meine Schwester ständig gekümmert, doch du musst etwas machen (...) war richtig schwarze Wolke mein Leben, ja. Es war so nebelig und ich sehe nicht Helligkeit, (...) Die Friede war nicht bei mir. Es war alles viel zu viel, also menschlich. #00:46:01-8#
Person C: (...) und ich habe sehr äh kritische Situation gehabt, wo habe ich gemeint, mein Leben hat kein Sinn mehr, aber wo ich Erstgespräch gehabt habe mit dem Coach, das hat mir ein Stück Sicherheit gegeben und die Selbständigkeit wieder gelernt, ja. #00:12:10-8#
Person D: [...] also nein, sie, die drei alle wissen, wenn ich nicht Arbeit habe ich ein bisschen psychologische Probleme wenn ich nicht arbeite, die alle wissen, wegen das sie alle mir sicher gut helfen, dass schauen alle gut geschaut (...) #00:12:46-1#
Person D: (...) hey .. isch eh natürlich ist besser im Coaching (...) #00:15:20-5#
Person E: (...) ja gut gefühlt weil ich habe alle die gute Bewerbungen und aktuelle Lebenslauf, dass habe ich durch die eh gut gemacht mit dem Coach. Vorher war upps and downs all mixt, not good. #00:29:00-4#
Person E: I feel good nach dem ‚Job Coaching‘ (...) #00:27:31-0#

Obwohl sich obenstehende Kategorie nicht einer im 3. Kapitel definierten intendierten Wirkung zuordnen lässt, gibt sie doch wertvolle Hinweise darauf, dass es aus Sicht der Teilnehmenden einen qualitativen Unterschied zwischen der Zeit vor dem ‚Job Coaching‘, während dem ‚Job Coaching‘ und nach dem ‚Job Coaching‘ gab. Person A beschreibt, dass ihre Befindlichkeit gut war und sie sehr ermutigt war, als sie festgestellt hatte, dass es bei der Arbeitssuche auf Beziehungen ankommt. Sie zeigt sich auch erleichtert, dass sie im ‚Job Coaching‘ die Unterstützung nach der sie gesucht hat, bekam. Person B berichtet, dass sie am Ende des ‚Job Coaching‘ befürchtet hat, dass sie keine Arbeit findet. Sie zeigte sich daher sehr erleichtert und stolz und benutzt ausserdem die Metapher von „Sonnenschein“, doch kurz vor Ende des ‚Job Coaching‘ noch eine Stelle gefunden zu haben. Person C beschreibt sehr klar, dass es ihr vor Beginn des ‚Job Coaching‘ schlecht ging. Sie sagt, dass sie bereits nach dem ersten ‚Job Coaching‘ mit dem Coach eine grössere Zuversicht verspürt hat. Person C benennt klar, dass es ihr mit dem ‚Job Coaching‘ besser ging als ohne. Person E, die bei Austritt eine Arbeitsstelle hatte, beschreibt ebenfalls einen offensichtlichen Unterschied, vorher hat es Hochs und Tiefs gegeben und im ‚Job

Coaching' trat eine Stabilisierung ein, wobei sie dieses bessere Gefühl vor allem damit in Verbindung bringt, dass sie nach dem Job gute Bewerbungsunterlagen gehabt hatte. Das Befinden hat sich bei allen befragten Teilnehmenden während des ‚Job Coaching‘ verbessert.

<u>Kategorie B: Bewerbungskompetenz</u>
Person A: (...) was ich gelernt habe ist auch wie wichtig das Netzwerk ist, das menschliche Netzwerk durch die Gespräche mit dem Coach war es mir klar, das ehm die Hauptschwierigkeit z.B. das war auch habe ich eigentlich erst durch sie erfahren, dass selbst mit allem Internet und Digitalisierung und Verbesserung der Bewerbungsmethoden ist es immer noch so, dass 70% aller Anstellungen eigentlich über Beziehungen laufen und das war mir überhaupt nicht klar. Das war mir ehm und die Bedeutung dessen was es heisst einen Anschluss zu finden, ehm wenn man aus einem Netzwerk herausgefallen ist aus was auch immer für Gründen, das wieder zu finden, ist eigentlich ein sehr grosser der Teil der Arbeitsfindung ah ehm da bin ich einfach sehr froh, da hatte ich wirklich eine Wissenslücke und und das wird mir immer klarer, ja, ehm ja (...) #00:13:08-9#
Person B: (...) es ist doch so .. es ist doch so, auch wenn man gearbeitet hat in so Restaurants, wo man so lang, es ist schon viel viel Arbeit und aber man hat immer (unv.) das kann nicht jeder, diese Chance, also es gibt so viele Leute haben einfach, was kann ich machen, ich bin nur in einem Programm und sie sagen, was passiert und dann am Schluss hat man so eh eh von der ganzen Zeit, es gibt auch etwas ganz positives, von dieser Zeit z.B. mein Fall wo ich vielleicht einen Job und ich bewerbe mich auf eine Stelle und mein letzter Job war, ehm im Detailhandelsfirma und es war ganz schlimm am Schluss und der Chef will unbedingt fragen, weil er kennt mich nicht. Und die gute Sache ist dass ich kriege hier so ein Zeugnis und das sie müssen nie bei Detailhandelsfirma anrufen, sondern hier bei Parterre oder bei Rialto (...) #00:33:57-8#
Person C: (...) und auch Zusammenhänge, wie erfasse ich das Wort, wie schreibe ich schön. Und war mit dem Coach. Früher war der Coach. Nachher ist wieder jemand anderer gekommen. Wo uns Feedback gäh so, Abstand und das macht man "sehr geehrte, sehr". Das ist schwierig, also deutsche Sprache ist wahnsinnig schwierig. Auch zum Schreiben. Ich habe immer noch Fehler. #00:19:25-6#
Person C: Aber, das freut mich, dass wirklich ich jetzt ruhig geworden bin, richtig bewusst und Umgangsform ist total anders (...) #00:17:24-5#
Person D: (...) eh mh jo sie ehm jo bei ‚Job Coaching‘ sie hat wegen Arbeitsuche gelernt (...) #00:09:53-1#
Person D: (...) nein, Bewerbungen wenn schicken gar nichts (...) #00:08:51-1#
Person D: (...) öbbis gelernt natürlich (...) #00:10:05-1#
Person E: (...) das erste Mal habe ich gelernt, wo eine die richtige Form Bewerbungen zu schreiben und die zweite ist ehm ich lerne wie gut kann man auch schreiben für die Arbeit für die Bewerbungen für die

<u>Kategorie B: Bewerbungskompetenz</u>
Arbeitgeber, dass wenn sie liest, dass sie hat Interesse. Das was habe ich besucht und ehm ich habe viele Sachen gelernt bei die Coaching vorher ich habe keine Ahnung, ich bin immer selbständig gelernt bei Kollegen bei Nachbarn bei Kollegen und das war nicht leicht, das war nicht richtig wie ich habe beim Coach gelernt und jetzt ich bekomme alles was ich habe gelernt bei diesem Coaching und ehm ein bisschen ich habe suchen für eine Stelle zu finden und schreiben für die Bewerbungen aber leider ist es sehr schlechte Chancen, weil es gibt nicht so viele Stellen. Und auch ich bin ungelernt, ehm die richtige Diplom für Gastronomie und wegen dem so viele <i>chance challenge</i> . Das gibt auch andere Menschen als mich noch mehr qualifiziert wegen dem (...) #00:04:20-3#
Person E: (...) mh wir sind einmal in die Woche Termin für einmal Bewerbungen zu schreiben nur das. und der Coach das habe ich bei die zwei gelernt Bewerbungen zu schreiben. #00:05:34-1#
Person E: (...) und ich habe auch gelernt beim Coach eine PDF Bewerbung zu schreiben, vorher ich habe keine Ahnung und habe ich gelernt mit e-mail Bewerbung zu schreiben (...) #00:11:43-5#
Person E: (...) ich finde gut, ich habe viele Sachen gelernt wie ist die richtige Deutsch für mich zum Schreiben, ich habe keine Ahnung meine deutsche Sprache ist sehr schlecht . ich habe nur in Deutsch Schule für Spass gelernt ich habe nicht Abschluss gemacht und wegen dem ich kann nicht gut buchstabieren, richtig Deutsch schreiben richtige formell zu schreiben. Ich war in Coaching dann meine Kopf ist offen dann ich lernen neuen, wie Baby, ich lernen, mit schreiben die richtigen formell ich brauche das eine Hilfe für mich zu schreiben sonst ich bin alleine ich kann das nicht machen. #00:02:45-0#
Person E: (...) ich bin auch regelmässig ähm zweimal in der Woche mache mache ich Bewerbungen Montag und Freitag weil ich gehe eine Bewerbungen zu schreiben bei Planet 13 #00:17:27-6#

In dieser Kategorie steht der Erwerb neuer Kompetenzen in Bezug auf den Bewerbungsprozess im Vordergrund. Dabei zeigte sich, wie bereits im vorherigen Unterkapitel beschrieben, dass insbesondere das Erstellen und Anpassen der Bewerbungsunterlagen von den Teilnehmenden genannt wurden. Die Thematik des Vorstellungsgesprächs und des Sicherns der gefundenen Arbeit wurde von den Interviewten kaum erwähnt. Einzig Person C berichtet von besseren Umgangsformen, die sie sich angeeignet hat.

Person C und Person E geben an, ihre Kompetenz beim Verfassen von Bewerbungsbriefen und Lebensläufen verbessert zu haben. Person E berichtet, dass es das allererste Mal sei, dass sie dies gelernt habe, was aus Sicht der Autorinnen erstaunlich ist. Ausserdem hat sie sich mit dem Computer und externen Speichermöglichkeiten vertraut machen. Eine teilnehmende Person lernte im ‚Job Coaching‘, dass sie ihre Bewerbungen im *Planet 13* schreiben kann, da dort kostenlos Computer, Internet, Drucker usw. zur Verfügung stehen. Person A erwähnt eine wichtige Wissenslücke in Bezug auf die Wichtigkeit eines sozialen Netzwerkes bei der

Arbeitssuche, welche sie beheben konnte. Person B beschreibt einen Kompetenzerwerb im weiteren Sinne. Sie hatte nach einer Entlassung nach einem angeblich durch sie begangenen Diebstahl bei einem Detailhändler das Problem, dass künftige Vorgesetzte ihren letzten Arbeitgeber bezüglich Referenzen kontaktieren würden. Hier zeigte sich die Möglichkeit, dass sie nicht Befürchtungen haben müsse, dass dies passiert, sondern dass sie das gute Zeugnis aus der Zeit im Parterre-Tangram vorweisen kann. Person D beschreibt zwar, dass sie „öppis gelernt“ habe, sie war aber viel zurückhaltender in ihren Äusserungen als die anderen vier Teilnehmenden. Bei ihr sind sich die Autorinnen unsicher, wie viel sie aus ihrer Sicht bezüglich ihrer Bewerbungskompetenz vom ‚Job Coaching‘ profitieren konnte. Sie beschreibt auch, dass ihre Bewerbungen keine Resultate brachten, da sie auf die Bewerbungen, die sie verschickt hat, keine Antwort erhalten hat. Dies erklärt sie sich mit ihrem ausländischen Namen und ihrer Herkunft. Person D beschreibt im Interview, dass es schwierig ist als ausländische Person in Basel ohne Beziehungen eine Anstellung zu erhalten. Sie hat schliesslich durch einen Verwandten eine Anstellung gefunden. Dies wird jedoch z.B. in den Resultaten von Aeppli et. al. nicht bestätigt. Diese konnten keine signifikanten Unterschiede zwischen Ausländerinnen und Ausländern sowie Schweizerinnen und Schweizern feststellen (vgl. Aeppli et al. 2004: 92).²⁷ Die Verfasserinnen haben diesbezüglich in ihren Praktika vor allem die Erfahrung gemacht, dass sich auf die wenigen Stellenausschreibungen als Küchenhilfe sehr viele Bewerberinnen und Bewerber melden.

Kategorie C: Selbstkompetenz

Person A: eben aus dieser Stimmigkeit eine neue Arbeit zu finden und das ist auch eben der Grund warum ich wieder beim Coach neulich angesprochen habe und es zu einem Gespräch kam. ehm. Das ist eigentlich so was ich mir wünschen würde, das (...) ja #00:30:32-3#

Person A: (...) wir hatten im Team eh Schwierigkeiten durch die Umstrukturierung wegen dieser Situation ist auch der Grund warum ich dann später gekündigt worden bin und ich merkte das im Vorfeld, dass wir eigentlich ein Coaching. Wir müssten eigentlich einen Coach haben und ich habe das mehrmals meinem Chef zum Ausdruck gebracht ich habe ihm auch sehr ans Herz gelegt sie (der Coach) zu wählen als Coach und er ist nicht darauf eingegangen ist und später habe ich auch erfahren, dass auch die Stiftung also sozusagen von der höheren Etage die würden so etwas nicht unterstützen [...] #00:20:59-1#

²⁷ Allerdings scheint wichtig, dass hier auch hochqualifizierte internationale Arbeitsmigrantinnen und -migranten hinzugezählt werden.

<u>Kategorie C: Selbstkompetenz</u>
Person B: (...) und jetzt ich habe einfach dieses Vertrauen (...) #00:31:06-2#
Person B: (...) aber irgendwie ist das meine Geschichte im Detailhandel verloren gegangen und dass ich die Möglichkeit gehabt hier zu kommen, dann war habe ich wieder aufgetaut und wenn ich jetzt diese Person, wo ich früher war und das ist einfach, ich habe das verarbeitet, es gehört einfach, es war negativ, aber es gehört einfach zu meiner Vergangenheit und das Positive ist ich habe so viel gelernt hier [...] #00:36:30-6#
Person C: Selbständig sein. Also das habe ich schon als Mensch bei mir, aber ich habe noch mehr gelernt durch meine Krisensituation, das Wiedereinsteigen und auch die Situation umgehen, ja. #00:11:10-2#
Person C: Und dann ist immer klarer geworden, wenn wir, immer ein Stück klarer, "Doch Du kommst, mit dem Coach kommst Du weiter, lauf den Schritt" Das war meine Stärke, wo ich jedesmal bei ihnen war, im Kopf. Schätze. #00:41:15-3#
Person C: Ich habe zwei Job verloren, weil ich immer nicht gelesen habe eine Woche, ich habe keine Email kontrolliert und ich habe Vorstellungsgespräch gehabt und bin ich nicht gegangen und so Sachen, ist auch mal schief gegangen, ja. Aber das war schon meine Fehler gewesen. Und darum sage ich eben, ich habe auch Selbständigkeit gelernt. Ich muss jetzt wieder meine Verantwortung wieder voll übernehmen. Schlechte Zeiten ist vorbei, ja. Und das freut mich riesig. #00:53:32-6#
Person C: Selbständig, also wenn man nicht gut zwäg ist, man fühlt sich "ich bin nicht mehr selbständig und ich kriege nie ein Job und äh, das muss man auch im Hirn wieder einmal einschaffen, also einpflanzen, wie Pflanzen heh (?). Du willst mit den Personen, wo Dir hilft, Du willst wieder, wie eine kleine Kind, wo Hilfsigkeit auch hat und wenn man auf die Coaching kommt und jede hat verschiedene Situationen, wegen dem landen wir hier und (...) und die Selbständigkeit wieder gelernt, ja (...) #00:12:10-8#
Person E: ich möchte noch eine Wirtepatent machen, meine Wünsche (lacht) #00:18:41-9#
Person E: (...) noch mehr bis ich kriege 100% Arbeit #00:26:39-6#
Person E: Manchmal ich will auch eine Fabrik zum Arbeiten, egal im Coop Fabrik oder im Migros Fabrik. Aber keine Chance ich weiss nicht mit meine (...) ehm Lebenslauf alles steht Gastronom, weiss nicht ob das passt oder (unv.) Firma zu arbeiten eh Fabrik zu arbeiten. #00:39:13-2#

Die Teilnehmenden berichten mit ihren subjektiven Sichtweisen von einer Erweiterung der Selbstkompetenz. Allerdings ist es schwierig eindeutig darzulegen, dass die Steigerung der Selbstkompetenz einzig durch das ‚Job Coaching‘ zustande gekommen ist.

Person A berichtet, dass sie durch das ‚Job Coaching‘ ein Gefühl dafür entwickelt hat, wann es sinnvoll ist externe Unterstützung am Arbeitsplatz zu holen. Person B beschreibt, dass sie ihr Selbstvertrauen enorm steigern konnte und ihre Selbständigkeit wieder erlangte, was für sie bedeutete, dass sie ihre Termine wieder einhalten und alltägliche Verrichtungen, wie etwa das Abrufen der Emails, wieder

ausführen konnte. Person C hat den Mut aufgebracht, bei ihrem Sozialberater und in einer Abendschule nach Deutschkursen für wenig Geld zu fragen. Sie berichtet ausserdem davon, dass sie in eine Filiale der Migros [Klubschule] gegangen ist, um nach Unterstützung bei einer Computerfrage zu ersuchen. Vor der Tatsache, dass sie vor dem ‚Job Coaching‘ teilweise das Bett gar nicht verlassen hat, kann dies im Sinne einer hohen Selbstwirksamkeit gewertet werden, wobei diese als „positiv ausgerichtetes, generalisiertes Muster wahrgenommener Kontrolle, welches die Überzeugung einer Person beschreibt, mit eigenen Handlungen in bestimmten Situationen erfolgreicher zu sein.“ (Hurrelmann/Klotz/Haisch 2010: 231) verstanden werden kann.

Kategorie D: Weitere Wirkfaktoren und Wirkungen

Person A: (...) also ich meine die erste Sache, dass es sich wirklich gelohnt hat offen darauf zuzugehen nicht irgendwelche auf Grund meiner früheren Erfahrungen Vorurteile zu haben oder von vornherein anzunehmen, dass einfach nur jemand versucht mich, irgendwo, das hat sich gelohnt, diese Offenheit ich könnte mir vorstellen vielleicht wäre es nicht so verlaufen würde ich nicht wirklich offen darauf zugehen (...) #00:13:08-9#

Person B: (...) weil ich bin von Natur so positiv eingestellt. #00:36:30-6#

Person B: Und die neun Monate [im Kirschgarten] hat mir viel viel gegeben. Von Kindern, von Lehrer, von der Koch und von der Kasse und so von alle Seiten, das war für mich wie Pflaster. #00:13:33-0#

Person B: (...)weil ich gebe meinen Kolleginnen auch ab und zu sie arbeiten auch 50% aber sie arbeitet temporär.. Und sie ist nur bei Brief ich werde immer böse, dass darfst du nicht machen und ich gebe ihr, nicht es ist falsch, aber in 5 Minuten sind wir fertig, ich habe so viel Material manchmal sie vergisst und ich habe immer dabei, ich muss den anderen auch Briefe machen, weil ich mache so gute Briefe (lacht), dass ist, da merkt man, sie fragt mich, wo hast du das gelernt und dann sage ich ja ich habe eine [Job] Coaching gehabt. #00:28:13-6#

Person B: (...) und ich habe gesagt hey das ist das letzte Mal, dass ich so einen Brief .. für dich so wyter, das war schlimm, ganz schlimm, ganz schlimm. Der Brief ist schon fertig und sie macht Name schon auf so auf so man weiss nicht von wo kommt dieser Brief und ich habe gesagt du eh sorry das geht nicht. Und das sind Kollegin von mir aber es ist so ich habe (unv.) für Leben und jetzt ich habe einfach dieses Vertrauen und ich mache diesen Brief ich habe viele viel viele eh ehm, dass ich kann noch ein paar Sachen ändern aber man muss ganz genau schauen vor man etwas schicken aber das ist das und sie hat das. Wir haben uns wieder getroffen wieder bei dieses Amt also bei dieser Sozialberaterin .. und ich wurde gefragt möchten sie wieder was glauben sie? sie (der Coach) hat gesagt: sie glaubt dass ich wirklich selbständig bin weil ich eigentlich (unv.) ok ok gesagt und sie hat gesehen, dass ich so viel gelernt habe und dann ich war einfach froh, dass sie so etwas sagen und ich habe mich auch ich habe das Gefühl dass ich haben wirklich viel gelernt. #00:31:06-2#

Kategorie D: Weitere Wirkfaktoren und Wirkungen

Person B: Also ich bin wirklich jeden Tag dankbar zu Gott. Das mir Leben gerettet, das mir jetzt einen Job gegeben. Und ich sage, dass ist mein Job (lacht). #00:53:32-6#

Person C: ...bis der Herr W. [Sozialarbeiter] mir gesagt hat, "Nein, Frau Maria, sie müssen etwas machen, sind sie vollwertiger Mensch und so geht es nicht." #00:12:44-0#

Person C: Und ich habe Recht zu ihnen zu kommen, mir geht es wirklich scheisse, habe ich gesagt. Sorry. Ihr müsst helfen. Ich wollen die Trennungsurteil alles durchlesen, wieder schicken zu der Gemeindebehörde und bis die Behörde. Drei Monate lang. Zum Glück die Miete, wo ich vorher bezahlt habe. Die Frau kennt mich so gut, weil ab und zu mal helf ich bei Bäckerei, weil die geben mir etwas essen und trinken und ich kann immer dort gehen (lacht). Das ist Familie, Zusammenhalt. Ja, sie hat verständnisvoll gehabt. Zweieinhalb Monate hat gedauert bis mir Gemeinde endlich die zwei Monate bis die dritte Monatsgehalt bei mir überwiesen hat. Und nachher habe ich bezahlt. Eine Schulde nach der anderen. Das war mühsam. Ja, das war mühsam. (...) #00:34:44-6#

Person C: Und ich kann heute nur bestes draus machen und weiteren Menschen, wo in Not ist weitergeben. Und seit einem halben Jahr arbeite ich mit Frauen, die auf die Strasse sind mit gewalttätig von der Frauenoase und unterstütze ich freiwillig und bei Elim gehe ich kochen jeden Freitag. #00:38:53-1#

Person C: Ja, natürlich. Ich bin mit der Schwächepunkt gelandet und ich war bei Arzt, Medikament und Therapeutinnen hab ich auch noch gebraucht und natürlich auch mit dem Coaching. #00:09:31-2#

Person E: [...] sonst ich bin alleine ich kann das nicht machen. Wenn ich auch fragen Nachbarn oder Kollegen ich weiss es nicht wie Nachbar ist (unv.) aber sie helfen nur bitzeli ich habe letzte Woche eine Bewerbung geschrieben mit meine alte Format am nächsten Tag ich habe meinem Nachbar zeigen das korrekt habe ich schreiben? und er meint nur, dass ist ohne Punkte, das ist mit Komma, das ist Herr, das ist Herren, Herrem. Nur ich habe ich bekomme die Hilfen nur mit Nachbar. #00:10:32-2#

Person E: Das ist die alte, die ist vom Coach ein paar Stück vom Coach und dann es gibt auch ich mache immer Kopie (unv.) und dann bevor ich sie schicke diese Bewerbungen auf der Post gebe, ich rufe meine Nachbar wie ist das ist das korrekt wie ich schreiben das wenn sie schauen das, das ist falsch. Dann morgen ich gehe wieder bei Planet 13 korrigieren, was er hat geschrieben und dann ich schicke richtige bei die Arbeitgeber. #00:30:54-0#

Person E: Aber jetzt ist gut. Ich habe bei meine Nachbar gezeigt die Bewerbungen habe ich gemacht bei dem Coach und die Nachbar von mir hat gesagt die sei gut schreiben das ist sehr gut aber nur keine Chance weil so viele (unv.) Menschen gewartet für einen Job das ist ich habe immer keine Glück. Aber die Bewerbungen schreiben, meine Qualität und meine *capability, what I can do what I can't, everything is there I well known about the* (unv.) ich kann ihnen zeigen? #00:29:00-4#

Es ist wichtig, in der Hauptkategorie „Wirkungen“ auch jene im 3. Kapitel im Wirkungsmodell nicht ausdifferenzierten Wirkungen und Wirkfaktoren festzuhalten, die sich jedoch durch die subjektiven Sichtweisen der Teilnehmenden gezeigt haben.

Die Teilnehmenden sprechen zwar allesamt von der wichtigen Rolle des ‚Job Coaching‘, nennen aber noch weitere Gründe, weshalb es für sie wirksam war oder welche ihnen einen Anstoss gegeben haben. So beschreibt Person A, dass sie einen Schlüsselanteil hatte am Gelingen des ‚Job Coaching‘. Wäre sie nicht so offen gewesen, wäre die Erfahrung für sie möglicherweise weniger positiv besetzt gewesen. Person B betont ebenfalls den persönlichen Anteil, den sie am Gelingen des ‚Job Coaching‘ hatte. Person C beschreibt, dass ihr der Glaube geholfen habe eine Arbeit zu finden und sie spricht davon, dass ihr die Erfahrung im Beschäftigungsprogramm viel gegeben hat und ein wichtiger Schritt zu ihrer Stabilisierung war. Sie betont auch die Rolle von Herrn W. von der Gemeinde, der sich immer ermutigt habe sowie ihr weiteres professionelles Helfersystem, wobei sie sich jedoch negativ über das RAV äussert. Sie nennt auch eine Nachbarin, die sie in den schweren finanziellen Zeiten unterstützt habe. Person E sucht sich ebenfalls Unterstützung und findet diese bei ihren Nachbarn, die ihr die Bewerbungsschreiben korrigieren. Sie wollte nach dem Interview der Interviewerin ihre letzte Bewerbung zum Lesen geben, worauf die Interviewerin - hin und her gerissen zwischen ihrer Rolle als Interviewerin und der Feststellung, dass es für Person E möglicherweise sinnvoll wäre, wenn die Bewerbungsunterlagen kurz überarbeitet würden - schliesslich einwilligte. Wie sich zeigte, hatten sich bei ihr seit der Bewerbung im ‚Job Coaching‘ einige Fehler und veraltete Begriffe eingeschlichen. Darauf angesprochen meinte sie, der Nachbar hätte ihr dies so korrigiert. Vor diesem Hintergrund scheint es bedauerlich, dass das soziale Netz auch direkte negative Auswirkungen haben kann.

Person C beschreibt, dass sie ein sehr grosses soziales Netz und auch Freundinnen hat, die ebenfalls auf Stellensuche sind. Sie erzählt, dass sie jetzt auch ihren Freundinnen hilft, da diese oft sehr schlechte Briefe geschrieben hätten und sie über eine riesige Auswahl an Musterbriefen verfügt und da sie jetzt weiss, wie wichtig diese Bewerbungsunterlagen sind, gibt sie dieses Wissen weiter. In diesem Sinne wirkt sie als Multiplikatorin, was eine unerwartete Wirkung des ‚Job Coaching‘ ist. Person C berichtet ebenfalls, dass sie sich sozial engagiert und Menschen unterstützen möchte, die in Not sind.

Zusammenfassung

In der Hauptkategorie Wirksamkeit konnte auf relativ unspezifische Art einen Unterschied zwischen der Zeit vor, während und nach dem ‚Job Coaching‘ festgestellt werden, wobei die Befindlichkeit vor dem Job Coaching eher negativ war und während

und danach – insbesondere wenn eine Arbeitsstelle gefunden wurde – tendenziell besser war.

Weiter ist die Wirksamkeit in Bezug auf das Erlangen von Bewerbungskompetenzen bei allen erheblich angestiegen. Zudem hat das ‚Job Coaching‘ auch positive Auswirkungen auf das Selbstmanagement der ehemaligen Teilnehmenden gehabt.

Daneben ist ebenfalls erwähnenswert, dass neben dem ‚Job Coaching‘ noch weitere Wirkfaktoren die berufliche Integration beeinflussen.

5.5 Beantwortung der Fragestellung

Nachfolgend werden die zwei Fragestellungen unter Einbezug der subjektiven Sichtweisen der ehemaligen Teilnehmenden beantwortet.

Wirksamkeit

Die erste Forschungsfrage war folgende: „*wie wirksam ist das ‚Job Coaching‘ im Parterre-Tangram?*“

Wie mehrfach erwähnt, soll sich die Wirksamkeitsmessung im Bereich der beruflichen Integration in dieser Bachelor Arbeit nicht einzig auf das in der vertraglichen Vereinbarung mit der zuweisenden Stelle definierte Ziel der Jobfindung stützen, sondern, es sollen aus sozialarbeiterischer Perspektive weitere Ziele angestrebt werden. Zur Beantwortung der ersten Forschungsfrage bedarf es daher den Rückbezug auf die im 3. Kapitel beschriebenen Effects und Impacts.

Als erhoffter *Effect* wurde angegeben, dass das ‚Job Coaching‘ die Bewerbungskompetenz erhöht und dadurch berufliche Integration ermöglicht. Tatsächlich beschreiben die Teilnehmenden auf die offen gestellten Fragen, dass sich ihre Bewerbungskompetenzen erhöht haben. Dabei werden Aspekte der Stellensuche, des Schreibens von Bewerbungsbriefen und des Anpassens des Lebenslaufes sowie das Wissen, wo Bewerbungen in Basel ausgedruckt und PCs kostenlos genutzt werden können sowie das Erlernen von Funktionsweisen von PC und digitaler Speichermedien genannt.

Bezüglich der gelungenen beruflichen Integration der fünf Teilnehmenden lässt sich festhalten, dass zwei der Teilnehmenden eine Festanstellung zu 80% respektive 100% haben. Eine Teilnehmende hat eine Anstellung zu 50%, welche von den Autorinnen

dem Bereich der prekären Arbeitsverhältnisse zugeordnet wird und zwei sind erneut ohne feste Arbeitsstelle.

Zusammenfassend aus allen Interviews geht hervor, dass die Teilnehmenden einen erschwerten Stand in der Arbeitswelt haben. Hier ist sicher allgemein Soziale Ungleichheit ein Thema, trotzdem scheint es einige Punkte zu geben, die weiter ausgeführt werden sollen:

Ein besonders wichtiger Punkt scheint dabei nicht existente oder anerkannte berufliche Bildung, wobei Hurrelmann diese unter anderem als Entwicklung von Humankapital, welches weiter eine Funktionsnotwendigkeit und für jedes Gesellschaftsmitglied Voraussetzung ist, um ein Einkommen, Ansehen und Einfluss zu erlangen, beschreibt (vgl. Hurrelmann 2002: 217-225).

Ein weiterer Punkt sind die schlechten Sprachkenntnisse, allerdings bleibt die Frage nach den Ursachen unklar. Fehlen schulische Grundlagen, fehlt es an Zeit, Geld, Motivation oder nichtmuttersprachlichen Sozialkontakten oder gibt es eventuell weitere Gründe? Eine Teilnehmende hat ihre nicht kompletten Deutschkenntnisse angesprochen und die Finanzierung weiterer Deutschkurse angestrebt, zwei weitere Teilnehmenden haben ausgeführt, aufgrund mangelnder Deutschkenntnissen keine Stelle zu finden, jedoch keinen Wunsch nach Deutschunterricht formuliert.

Bezüglich des *Impacts* berichten die Interviewten von einer Erweiterung der Selbstkompetenz, wobei hier der Nachweis aufgrund fehlender Indikatoren schwierig ist. Trotzdem gibt es starke Hinweise darauf, dass sich die Befindlichkeit während des ‚Job Coaching‘ verbessert hat und sich die Teilnehmenden – zumindest situativ – selbstwirksam erlebten.

Kooperation

Die zweite Forschungsfrage war folgende: „*wie gestaltet sich die Kooperation zwischen den Teilnehmenden und den Coaches?*“

Bezüglich der zweiten Forschungsfrage, welche sich vor dem Hintergrund der Prämisse, dass der Unterstützungsprozess in der Sozialen Arbeit auf eine gelingende Arbeitsbeziehung aufbaut, konstituierte, lässt sich zusammenfassend sagen, dass die Kooperation aus Sicht der Teilnehmenden die Zusammenarbeit sehr gewinnbringend war. Dies, obwohl alle Teilnehmenden mit eher geringen Erwartungen in das Projekt gestartet sind. Die Teilnehmenden beschrieben eine menschliche und familiäre Arbeitsatmosphäre zusammen mit dem Gefühl, dass die Coaches individuell auf sie eingegangen sind. Dies hat zu einem gemeinsamen zielorientierten Handeln geführt.

FAZIT

Im Fazit wird zuerst eine Zusammenfassung der vorliegenden Bachelor Thesis gemacht und einen kurzen Überblick über die Ergebnisse gegeben. Danach folgen erst eine kritische Reflexion und die daraus entstehenden Folgerungen und anschliessend eine Darlegung des eigenen Standpunktes, der möglichen Übertragung der Erkenntnisse sowie die Darstellung weiterreichender Fragen.

Kurze Zusammenfassung und Ergebnisse

Vorliegende Bachelor Thesis zielte darauf ab, die Fragen „*wie wirksam ist das ‘Job Coaching’ im Parterre-Tangram?*“ sowie „*wie gestaltet sich die Kooperation zwischen den Teilnehmenden und den Coaches?*“ zu beantworten.

Dafür hat sie im ersten Kapitel Arbeit, Arbeitsintegration und die untersuchte Institution vorgestellt. Ein zweites Kapitel hat das SIM sowie die Evaluation - insbesondere die Wirkungsevaluation - vorgestellt. Danach folgte ein drittes Kapitel, welches die zu erwartenden Wirkungen sowie ein Wirkungsmodell darlegte. Der praktische Teil hat zuerst die Erhebung und Auswertung der Daten theoretisch und bezogen auf das untersuchte Projekt dargestellt. Die Ergebnisse wurden in einem nächsten Kapitel vorgestellt.

In Bezug auf die Ergebnisse der erkundenden Evaluation lässt sich sicher festhalten, dass die ehemaligen Teilnehmenden das ‘Job Coaching’ als wirksam empfunden und die Arbeitsbeziehungen von ihnen sehr positiv gewertet wurden.

Kritische Reflexion und daraus entstehende Folgerungen

Allerdings ist es sinnvoll, hier noch einige kritische Reflexionen anzubringen.

Einige Anmerkungen zum methodologischen Vorgehen drängen sich auf: So wurde insbesondere das Wirkungsmodell sehr vereinfacht angenommen. Ausserdem war auffallend, dass die fünf interviewten Personen – was ebenfalls eine eher geringe Zahl war – den Raum nicht nutzen, sich kritisch zu äussern. Es ist für die Autorinnen kaum vorstellbar, dass es nicht gewisse Kritikpunkte gab. Hier stellt sich die Frage, ob die Interviewsituation an sich, der Wille „es gut zu machen“, die Wahl des Ortes und eine möglicherweise vermutete Nähe zwischen Interviewenden und Parterre-Tangram Einfluss darauf hatten und die Interviewten mögliche Konsequenzen befürchteten oder niemanden verletzen wollten. Die Teilnehmenden wurden jedoch zu Beginn des Interviews darauf hingewiesen, dass die Coaches nicht erfahren werden, wer was

gesagt hat, da ihr richtiger Name nicht erwähnt werden. Trotzdem besteht eine Eventualität, dass gewisse Rückschlüsse auf die Personen möglich sind. Weiter wurden die Interviewten von ihren ehemaligen Coaches angefragt, ob sie für ein Interview bereit stünden, was die gefühlte Nähe zum ‚Job Coaching‘ noch erhöht – allerdings war der Zugang aus Datenschutzgründen nicht anders handhabbar.

In Bezug auf das RAV und die Sozialhilfe äusserten sich die Teilnehmenden teilweise sehr kritisch.

Ein weiterer Faktor, nämlich jener, dass in den Interviews von solch positiven Wirkungen berichtet wurde, hängt sicherlich auch mit den Teilnehmenden des ‚Job Coaching‘ im Parterre-Tangram zusammen. Eine Zuweisung erfolgt nur, wenn von der zuweisenden Stelle davon ausgegangen wird, dass die Teilnehmenden die fachlichen Voraussetzungen für einen Arbeitsplatz aufweisen und sie von einem ‚Job Coaching‘ profitieren werden. Diese Voraussetzungen unterscheiden sich aus Sicht der Autorinnen tendenziell im Vergleich zu den Teilnehmenden von Beschäftigungsprogrammen.

Für die Autorinnen zeigte sich die Wahl des problemzentrierten Interviews als sehr gewinnbringend, da es durch seine Offenheit ungeahnte Einblicke ermöglichte. So hatten die Autorinnen nicht erwartet, dass sich die Interviewten so selbstwirksam erleben konnten. Dies ist insbesondere vor dem theoretischen Teil, der sich ausführlich der Workfare Logik widmete, erstaunlich. Allerdings zeigt sich hier auch teilweise bei den Teilnehmenden eine individualisierte Sicht auf Arbeitslosigkeit, welche die Auswirkungen persönlicher Bemühungen und den Willen Arbeit zu finden, sehr hoch einschätzt. Es scheint den Autorinnen hier wichtig anzuerkennen, dass die Teilnehmenden Teil dieses verbreiteten Diskurs‘ sind. Schliesslich war ebenfalls interessant, dass sich ein ehemaliger Teilnehmender sehr bewusst von der weitverbreiteten Idee von Arbeit als Lohnarbeit distanzierte.

Ausserdem fiel auf, wie wichtig den Interviewten der Aspekt der Tagesstruktur war. Ebenfalls war erstaunlich, dass die Interviewten ursprünglich teilweise mit eher zurückhaltenden Gefühlen ins ‚Job Coaching‘ gestartet waren. Besonders spannend ist die Tatsache, dass eine Teilnehmerin beschreibt, dass sie dank dem ‚Job Coaching‘ Freundinnen bei der Stellensuche unterstützen kann und sie in diesem Sinne als Multiplikatorin wirkt.

Schliesslich ist wichtig zu erwähnen, dass bei der Interpretation von Interviews die eigenen Erwartungshaltungen und die persönliche Sicht auf die Welt eine wichtige Rolle spielen. Für die Interviewerinnen war das Interview ein wenig bekanntes Feld. Hier zeigte sich, dass es sinnvoll gewesen wäre, entsprechende Literatur zu verwenden, um Interviews mit Menschen mit teilweise relativ geringen Kenntnissen der Interviewsprache besser führen zu können. Allenfalls wäre es zudem nützlich gewesen, die Fragen noch klarer auf die Ziele des ‚Job Coaching‘ auszurichten, dies hätte möglicherweise präzisere Antworten ergeben. Allerdings wäre der Erzählfluss dann nicht mehr selbstgewählt gewesen und die Teilnehmenden hätten nicht mehr ihre eigenen Prioritäten setzen können.

Eigener Standpunkt

Die Verfasserinnen ziehen dank den Ergebnissen der erkundenden Evaluation ein positives Fazit betreffend dem ‚Job Coaching‘. Die persönliche Nähe und das individuelle Eingehen auf die Teilnehmenden führen zu einer Unterstützung, welche Wirkungen zeigt, die über das „blosse“ Finden eines Arbeitsplatzes hinausgehen. Darüber hinaus scheint insbesondere das Supported Employment ein spannender Ansatz zu sein, dessen weitere Verbreitung wünschenswert ist.

Vier der fünf Teilnehmenden hatten aus Sicht der Autorinnen ein Deutschniveau, welches die berufliche Integration stark erschwert. Hier sind die Autorinnen der Ansicht, dass auf gesellschaftlicher Ebene im politischen Funktionssystem sicher die Überlegung angebracht wäre, die Deutschkenntnisse noch stärker zu fördern, da eine gezielte Deutschförderung für eine gelingende Arbeitsintegration gewinnbringend sein kann, um z.B. bei jungen Teilnehmenden nach dem Erreichen besserer Deutschkenntnisse eine Lehre oder zumindest ein Berufsattest in Betracht ziehen zu können. Dies würde die Wahrscheinlichkeit auf prekäre Arbeitsplätzen angewiesen zu sein, mindern und die verbesserten Sprachkenntnisse könnten möglicherweise allgemein die soziale Ungleichheit verringern. Das Bedürfnis nach Förderung der Deutschkenntnisse wurde teilweise auch von den Teilnehmenden angemerkt.

Die Bezüge auf das SIM waren aus Sicht der Autorinnen sinnvoll, da dieses Modell ermöglicht hat, Arbeitslosigkeit als soziales Problem sowie das ‚Job Coaching‘ als Teil der Lösungskonstruktion und -umsetzung einzuordnen. Dies hat den Vorteil gebracht, dass das ‚Job Coaching‘ nicht losgelöst betrachtet wurde, sondern in grössere Zusammenhänge eingeordnet werden konnte.

Übertragbarkeit der Ergebnisse im Sinne allgemeiner Konklusionen

Es stellt sich die Frage, inwiefern sich die gewonnenen Ergebnisse im Sinne allgemeiner Erkenntnisse formulieren lassen. Hier scheint wichtig, nochmals zu erwähnen, dass mit der erkundenden Evaluation einzig Hinweise gegeben werden können.

Doch trotz der - der Arbeitsintegration zugrunde liegenden - Workfare-Logik scheint es aus sozialarbeiterischer Sicht wichtig, dass ein Programm der Klientel auf individueller Ebene Möglichkeiten bietet, sich persönlich weiterzuentwickeln und die Teilhabemöglichkeiten vergrößert. In diesem Sinne scheint es wichtig, dass der Zugang, so wie er im ‚Job Coaching‘ gewählt wurde, sehr sinnvoll ist. Damit wird davon ausgegangen, dass ähnlich aufgebaute Programme ähnlich positive Ergebnisse zeigen und diese Programme in der aktivierenden Sozialpolitik einen höheren Stellenwert erhalten sollten, wie beispielsweise durch eine Finanzierung durch die Erwerbslosen- oder Sozialversicherung.

Weiterreichende Fragen

Für die Autorinnen hat die vorliegende Bachelor Thesis eine bekannte Frage nochmals in aller Deutlichkeit aufgeworfen. Wie gehen westliche Gesellschaften mit dem sozialen Problem der Arbeitslosigkeit um? Wird es weiterhin grosse Bemühungen geben, Menschen in die Arbeitswelt zu integrieren? Damit verbunden ist auch die im 1. Kapitel gestellte Frage, ob Arbeitsintegration noch eine *hidden agenda* mit dem Ziel der sozialen Disziplinierung hat. So stellt sich für die Autorinnen die nächste Frage, wie sie sich als künftige Sozialarbeitende im Zuge einer sich allenfalls weiter verschärfenden Workfare-Logik positionieren können, insbesondere vor dem Hintergrund von struktureller Arbeitslosigkeit und dem wahrscheinlichen Verschwinden weiterer Arbeitsplätze für Wenigqualifizierte. Ebenfalls auf der politischen Funktionsebene stellt sich die Frage, wann der geeignete Zeitpunkt für ein ‚Job Coaching‘ ist. Person A beschreibt zum Beispiel, dass sie schon lange so etwas wie das ‚Job Coaching‘ gesucht habe. Hier ist die Frage angebracht, ob es möglicherweise sinnvoll wäre, wenn arbeitslose Menschen unter Umständen schon zu einem früheren Zeitpunkt von der Möglichkeit eines ‚Job Coaching‘ profitieren könnten.

Eine weitere Frage – im Sinne einer Anregung – besteht auf Programmebene. Hier stellt sich für die Autorinnen die Frage, ob es möglich wäre, eine Nachverfolgung der beruflichen Wege der ehemaligen Teilnehmenden sicherzustellen, dies wäre jedoch auf jeden Fall mit zusätzlichem Aufwand verbunden.

QUELLENANGABEN

Mongraphien, wissenschaftliche Artikel und Jahresberichte:

- Aeppli Daniel. C./Kälin Roli/Ott Walter/Peters Mattias U. (2004). Wirkungen von Beschäftigungsprogrammen für ausgesteuerte Arbeitslose. Zürich/Chur: Verlag Rüegger.
- Aßländer, Michael S. (2005). Von der vita activa zur industriellen Wertschöpfung. Eine Sozial- und Wirtschaftsgeschichte menschlicher Arbeit. Marburg: Metropolis-Verlag.
- Atteslander, Peter (2003). Methoden der empirischen Sozialforschung. Unter Mitarbeit von Jürgen Cromm, Bussow Grabow, Harald Klein, Andrea Maurer, Gabriele Siegert. Berlin, New York: de Gruyter.
- Baumgartner, Edgar (2013). Anforderungen an das Gütekriterium »Wirkungsorientierung«. In: Uebelhart, Beat/Zängl, Peter (Hg.). Praxisbuch zum Social-Impact-Modell. Baden-Baden, Nomos. S. 74 – 82.
- Beck, Ulrich (2007). Was ist Globalisierung? Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Beller, Sieghard. (2004/2008) Empirisch forschen lernen. Bern: Verlag Hans Huber.
- Bolliger Christian, Fritschi Tobias, Salzgeber Renate, Zürcher Pascale, Hümbelin, Oliver (2012). Eingliederung vor Rente: Evaluation der Früherfassung, der Frühintervention und der Integrationsmassnahmen in der IV. Schlussbericht. Bundesamt für Sozialversicherungen: Bern.
- Bortz, Jürgen; Dörig, Nicola (2006): Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. Berlin. Heidelberg. New York: Springer.
- Bundesamt für Gesundheit (2005). Glossar von Evaluationsbegriffen. Bern: BAG.
- Busoni, Giovanni (1982). Elites et Elitisme. Paris: Presses Universitaires de France.
- Dällenbach, Regula (2011). Soziale Arbeit als Gestalterin des Sozialen. In: Fritze, Agnès, Maelicke, Bernd/Uebelhart, Beat (Hg.). Management und Systementwicklung in der Sozialen Arbeit. Baden-Baden. Nomos S. 88-113.
- De Gaulejac, Vincent, Taboada Léonetti, Isabel (1994). Introduction: In: la Lutte des Places. Paris: Desclée de Brouwer. S. 19-26.
- Dresing, Thorsten/ Pehl, Thorsten (2013). Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende. Marburg: 2013. URL: www.audiotranskription.de/praxisbuch [Zugriffsdatum: 15.03.2015]
- Esping-Andersen, Gösta (1990): The Three Worlds of Welfare Capitalism. Cambridge: Polity Press. Colin: Paris 2002.
- Ferréol, Gilles/Cauche, Philippe/Duprez, Jean-Marie/Gadrey, Nicole/Simon, Michel. Dictionnaire de Sociologie. Armand Bernd/Uebelhart, Beat (Hrsg.). Management und Systementwicklung in der Sozialen Arbeit.
- Flick, Uwe (1999). Qualitative Forschung. Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften. Reinbek bei Hamburg: rowolt.
- Flick, Uwe (2006). Qualitative Evaluationsforschung zwischen Methodik und Pragmatik – Einleitung und Überblick. In: Flick, Uwe (Hg.). Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte Methoden Umsetzungen. Reineck bei Hamburg: Rowohlt Verlag.
- Förderkreis Kultur- und Sozialprojekte Parterre Basel (2014). Supported Employment und ‚Job Coaching‘ Nachsorge. Zwischenbericht.
- Fritze, Agnès (2011). Perspektiven auf soziale Probleme im Kontext Sozialer Arbeit. In: In: Fritze, Agnès, Maelicke, Bernd/Uebelhart, Beat (Hg.) (2011). Management und Systementwicklung in der Sozialen Arbeit. Baden-Baden. Nomos. S. 19-41.
- Galuske, Michael (2011). Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Gill, Sabina/Bernhard Anita. (1999). Soziale Integration im städtischen Umfeld: Positionen und Perspektiven des Sozialdepartementes der Stadt Zürich Sozialdepartement der Stadt Zürich.

- Greif, Siegfried. (2008). *Coaching und ergebnisorientierte Selbstreflexion*. Göttingen: Hogrefe Verlag GmbH.
- Gross, Peter (1994). *Die Multioptionengesellschaft*. Frankfurt am Main: edition surhkamp.
- Heiner Maja (2007) *Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten*. München/Basel: Ernst Reinhardt Verlag.
- Herriger, Norbert (2011). *Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Stuttgart: Kohlhammer, 4. Auflage.
- Hochuli Freund, Ursula/Stotz, Walter (2011). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Horcher, Georg (2011). *Strukturen und Teilnahmebedingungen der Sozialwirtschaft oder Sozialen Ökonomie*. In: Fritze, Agnès/Maelicke, Bernd/Uebelhart, Beat (Hg.) (2011). *Management und Systementwicklung in der Sozialen Arbeit*. Baden-Baden. Nomos. S. 48–73.
- Hradil, Stefan (2001). *Soziale Ungleichheit in Deutschland*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hurrelmann, Klaus (2002). *Einführung in die Sozialisationstheorie*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Hurrelmann, Klaus/Klotz, Theodor/Haisch, Jochen (2010). *Lehrbuch Prävention und Gesundheitsförderung*. 3. Auflage 2010. Verlag Hans Huber, Hogrefe AG: Bern.
- Hüttemann, Matthias (2011). *Effekthascherei oder wirklicher Fortschritt? Ein Kommentar zur Wirkungsorientierung in Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit*. In: Eppler, Natalie/Mieth, Ingrid/Schneider, Armin (Hrsg.) (2011). *Qualitative und quantitative Wirkungsforschung*. Band 2. Opladen und Farmington Hills: Barbara Budrich. S. 53–67.
- Kjær, Anne Mette (2005). *Governance*. Cambridge: Polity Press.
- Knoepfel, Peter/Larrue, Corinne/Varone, Frédéric (2006). *Analyse et pilotage des politiques publiques*. Zürich, Chur: Verlag Rüegger.
- Kocka, Jürgen/Offe, Claus (2000). *Einleitung*. In: Kocka, Jürgen/Offe, Claus (Hg.). *Geschichte und Zukunft der Arbeit*. Frankfurt/New York: Campus Verlag. S. 9-18.
- Kronauer, Martin (2002), *Exklusion. Die Gefährdung des Sozialen im hoch entwickelten Kapitalismus*, Frankfurt: Campus.
- Le Breton, Maritza/Fäh, Barbara/Parpan-Blaser, Anne (2013). *Konzept Bachelor Thesis. Modul BA115. Fachhochschule Nordwestschweiz. Hochschule für Soziale Arbeit*.
- Kettiger, Daniel/Schwander, Marianne (2011). *Wirkungsorientierung in der Sozialen Arbeit – Möglichkeiten und Grenzen*. In: Fritze, Agnès, Maelicke, Bernd/Uebelhart, Beat (Hg.) (2011). *Management und Systementwicklung in der Sozialen Arbeit*. Baden-Baden. Nomos. S. 48–73.
- Le Breton, Mariza,/Parpan-Blaser, Anne/Caplatzi, Alexandra (2014). *Wegleitung zur Gestaltung wissenschaftlicher Arbeiten an der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW*.
- Loidl, Rainer (2014). *Evaluation reicht über ein wirkungsorientiertes Format weit hinaus. Ein Gespräch*. In: *Soziale Innovation* 9. Jahrgang. S. 10–3.
- Lüders, Christian (2006). *Qualitative Evaluationsforschung – Was heißt hier Forschung?*. In: Flick, Uwe (Hg.). *Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte Methoden Umsetzungen*. Reineck bei Hamburg: Rowohlt Verlag.
- Mayring, Phillip (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung*, Weinheim: Beltz.
- Mayring, Phillip (2003). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim: Beltz.
- Merten, Klaus (1995). *Inhaltsanalyse. Einführung in Theorie, Methode und Praxis*. Opladen: Westdeutscher Verlag GmbH.
- Merton, Robert K (1968). *Social Theory and Social Structure*. New York: Free Press.
- Nadai, Eva (2006). *Auf Bewährung. Arbeit und Aktivierung in Sozialhilfe und Arbeitslosenversicherung*. In: *sozialer sinn* 7. S. 61-77.

- Negt, Oskar (2001). *Arbeiten und menschliche Würde*. Göttingen: Steidl Verlag.
- Obinger, Herbert/Wagschal, Uwe (2000). *Der gezügelte Wohlfahrtsstaat. Sozialpolitik in reichen Industrieländern*. Schriften des Zentrums für Sozialpolitik, Frankfurt/New York: Campus.
- Reinhardt, Volker (2010). *Kleine Geschichte der Schweiz*. München: Beck.
- Schallberger, Peter (2011). Sozialfirmen in der Schweiz. Ein Modell für Deutschland? In: *Sozial Extra. Zeitschrift für Soziale Arbeit* 7/8. S.21–24.
- Schallberger, Peter/Wyer, Bettina (2010). *Praxis der Aktivierung. Eine Untersuchung von Programmen zur vorübergehenden Beschäftigung*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2007). *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*. Bern: Haupt.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2011). [Kommentare] ... aus Sicht der Sozialen Arbeit – „Über die Wirkungsziele entscheiden die Professionellen zusammen mit ihrer Klientel“. In Fritze, Agnès/ Maelicke, Bernd/Uebelhart, Beat (Hg.). *Management und Systementwicklung in der Sozialen Arbeit*. Baden-Baden. Nomos. S. 422–439.
- Taboada Léonetti, Isabel (1994). Les réponses individuelles. In: *la Lutte des Places*. Paris: Desclée de Brouwer. S. 181–186.
- praUebelhart, Beat (2011). Das Social-Impact-Modell (SIM) – vom sozialen Problem zur Wirkung. In: Fritze, Agnès/Maelicke, Bernd/Uebelhart, Beat (Hg.). *Management und Systementwicklung in der Sozialen Arbeit*. Baden-Baden: Nomos. S. 221-286.
- Uebelhart, Beat/Zängl Peter (2013). A13 Wirkungsevaluation. In: Uebelhart, Beat, Zängl Peter (Hrsg.). *Praxisbuch zum Social-Impact Modell*. Baden-Baden: Nomos. S. 365-366.
- Von Kardoff, Ernst (2006). Zur gesellschaftlichen Bedeutung und Entwicklung (qualitativer) Evaluationsforschung. In Flick, Uwe (Hg.). *Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte Methoden Umsetzungen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Verlag. S. 63-91.
- Von Spiegel, Hiltrud (2008). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit*. München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag.
- Weber, Bernhard (2001). Arbeitslosigkeit in der Schweiz: Was passierte in den Neunzigerjahren? In: *Die Volkswirtschaft Das Magazin für Wirtschaftspolitik* 6-2001. S. 4-9.
- Weisweiler, Silke/Dirscherl, Birgit/Braumandl, Isabell (2013). *Zeit- und Selbstmanagement*. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Wüthrich, Bernadette (2012): Ungelöstes Spannungsfeld zwischen Kosten, Nutzen und Zielsetzungen. In: *SozialAktuell, AvenirSocial*, Nr. 1/12, S. 32-34.
- Wyss, Kurt (2011). *Workfare*. Zürich: edition 8.
- Zimmermann, Gunter E. (2000). Arbeit. In: Schäfers, Bernhard (Hrsg.). *Grundbegriffe der Soziologie*. Opladen: Leske + Budrich.

Gesetzesartikel

Arbeitslosenversicherungsgesetz (AVIG). Artikel 537.0 Bundesgesetz über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzenschädigung (Arbeitslosenversicherungsgesetz, AVIG) vom 25. Juni 1982 (Stand am 1. Januar 2014, URL: <http://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19820159/201401010000/837.0.pdf> [Zugriffsdatum 14.06.2015]).

Internetquellen

„Arbeitsintegration Schweiz“ (o.J.a) URL: <http://www.arbeitsintegrationschweiz.ch/ueber-uns.html>. [Zugriffsdatum: 11.05.2015].

Arbeitsintegration Schweiz (2015). Positionspapier Soziale Unternehmen der Arbeitsintegration. URL: http://www.arbeitsintegrationschweiz.ch/fileadmin/pdf/Politik/Positionspapier_Soziale_Unternehmen_der_Arbeitsintegration_2015.pdf [Zugriffsdatum: 09.06.2015]

Benelli, E. Dr./ R. Häubi (2013) Arbeitslosigkeit in der Schweiz. Registrierte Stellensuchende und Arbeitslose. Bezügerinnen und Bezüger von Leistungen aus der Arbeitslosenkasse. BFS/SECO, Neuchâtel 2013 URL: <http://www.google.ch/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.bfs.admin.ch%2Fbfs%2Fportal%2Fde%2Findex%2Fthemen%2F03%2F22%2Fpubl.Document.170673.pdf&ei=iReNVef0DsS9swGZ6rLIAQ&usg=AFQjCNHKpcMdsGs-LO7bu7dplkOOku-cZw> (→ keine andere URL-Angabe möglich) [Zugriff am 01.06.2015].

Bundesamt für Statistik (2014). URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/03/03/blank/key/einleitung.html> [Zugriffsdatum 21.05.2015]

Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt 09.06.2015 Medienmitteilung URL: <http://www.awa.bs.ch/news/2015-06-09-mm-63444.html>. [Zugriffsdatum 15.06.2015].

EUSE (o.J.) european union of supported employment URL: <http://www.euse.org/content/supported-employment-toolkit/EUSE-Toolkit-2010-Austria.pdf> [Zugriffsdatum 12.01.2015].

Geschichte der Sozialen Sicherheit in der Schweiz (o.J.) URL: <http://www.geschichtedersozialensicherheit.ch/synthese/#c100>. [Zugriffsdatum 15.06.2015]

Müller, Matthias (2013). Erwerbslosen- contra Arbeitslosenquote. Zahlensalat am Schweizer Arbeitsmarkt. In Neue Zürcher Zeitung (online). URL: <http://www.nzz.ch/zahlensalat-am-schweizer-arbeitsmarkt-1.18121098>. [Zugriffsdatum: 21.06.2015].

Handelsregister (o.J.) URL: <http://handelsregister.help.ch/aktiengesellschaft.cfm?nr=CH-270.3.013.716-6> [Zugriffsdatum: 25.05.2015]

Human Rights (o.J.), URL: <http://www.humanrights.ch/de/internationale-menschenrechte/rechtsquellen/arbeitsrechte> [Zugriffsdatum: 02.06.2015]

International Labour Organisation (1982). Resolution concerning statistics of the economically active population, employment, unemployment and underemployment, adopted by the Thirteenth International Conference of Labour Statisticians. URL: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/normativeinstrument/wcms_087481.pdf [Zugriffsdatum: 10.06.2015]

Parterre Basel o.J.. Vom Jugendtreff zum KMU. URL: <http://www.parterre.net/?navid=ZY4DFP> [Zugriffsdatum: 25.05.2015]

Parterre-Tangram o.J.a. URL: <http://www.parterre-tangram.ch/> [Zugriffsdatum: 25.05.2015]

Parterre-Tangram o.J.b. URL: <http://www.parterre-tangram.ch/6-Betriebe/6-Frame.htm> [Zugriffsdatum: 10.03.2015]

Parterre-Tangram o.J.c. URL: <http://www.parterre-tangram.ch/2-Arbeitsintegration/2-Frame.htm> [Zugriffsdatum: 10.03.2015]

Parterre-Tangram o.J.d. <http://www.parterre-tangram.ch/5-Kurse/5-Frame.htm> [Zugriffsdatum: 25.05.2015]

Parterre-Tangram o.J.e. URL: http://www.parterre-tangram.ch/4-Job_Coaching/4-Frame.htm [Zugriffsdatum: 10.03.2015]

Andreina Bonzanigo

Judith-Anna Kummer-Frei

Regierungsrat des Kantons Basel-Stadt (2014): Regierungsratsbeschluss vom 2. Dezember 2014 betreffend Interpellation Nr. 102 von Jürg Meyer betreffend „Chancen und Gefahren der Arbeitsintegration“ 14.5539.02 WSU/P145539 URL: <http://www.grosserrat.bs.ch/dokumente/100379/000000379484.pdf> [Zugriffsdatum: 15.05.2015]

Supported Employment Schweiz o.J.a URL: <http://www.supportedemployment-schweiz.ch/Wissen/Kurz-und-knapp/PGRjG/> [Zugriffsdatum 10.01.2015]

Supported Employment Schweiz o.J.b URL: <http://www.supportedemployment-schweiz.ch/Wissen/Modell-und-Umsetzung/PkGfB/> [Zugriffsdatum 10.01.2015].

Supported Employment Schweiz o.J.c. URL: http://www.supportedemployment-schweiz.ch/files/14BKYM2/euse_prinzipien_und_prozess.pdf [Zugriffsdatum 25.05.2015].

Supported employment schweiz o.J.d. URL: <http://www.supportedemployment-schweiz.ch/Wissen/Kurz-und-knapp/Warum-englischJ/PwaUG/> [Zugriffsdatum: 14.06.2015]

Witzel, Andreas (2000). Das problemzentrierte Interview. Forum: Qualitative Sozialforschung Social Research Vol 1. No.1 Art.22. URL: <http://www.qualitative-research.ent/index.php/fqs/article/view/Article/1132/2519> [Zugriffsdatum: 01.05.2015.]

Wyss, Kurt (2010) „Integrationsmassnahmen“ verstärken den sozialen Ausschluss. Zum Hauptergebnis der neuen SECO-Studie. Mai 2010 http://www.wysssozialforschung.ch/publikationen/pdf_publi/wyss_2010_Artikel_zu_SECO.pdf [Zugriff am 02.12.2014].

Tagungen, Emailkommunikation und persönliche Gespräche

Arbeitssuche ohne Ende? – Gute Arbeit für alle! – Nur ein Wunsch?, Tagung der Liste 13, Samstag, 22. November 2014 an der FHNW, Hochschule für Soziale Arbeit.

Emailkommunikation (2015). Autorinnen und Niggi Rechsteiner. Juni.

Persönliches Gespräch 1 (2014). Autorinnen und Coaches. November.

Persönliches Gespräch 2 (2015). Judith-Anna Kummer-Frei und Lernhaus. Juni.

Übernommene Abbildung

Abbildung 1: Social Impact Modell. URL <http://www.social-impact-modell.ch/copy-of-social-impact-modell-sim>. [Zugriffsdatum: 22.05.2015].

ANHANG

1. Übersicht über ehemalige Teilnehmende

	Initial	Herkunft	m/w	Jhrg.	Vermittlung 1. Arbeitsmarkt	Begleitung am Arbeitsplatz	Programmstatus per 30.04.2015	Grundsätzlich Ausschluss	Ausschluss n. Kontakt(ver such	Priori tät	Interview fand statt
1	S. MJ.	Ch	m	1976	ja	Ja	abgeschlossen	Nein	5x angerufen	3	
2	B.N.	?	m	1984	ja	?	Abgeschlossen	Nein			
3	H. D.	CH	M	1981	nein	/	Abgeschlossen	Nein	5x angerufen	4	
4	T.C	Ch	w	1983	nein	Nein	Abgeschlossen	Wurde nicht regulär gecoachet			
5	S.M.	ch	W	1957	nein	/	Abgeschlossen	Wurde nicht regulär gecoachet			
6	W.A.	Osteuropäische s EU-Land	M	Etwa 1965	ja	Ja	abgeschlossen	Nein			ja
7	H.S.	CH	W	1968	ja		Abgeschlossen	Nein	Kein Kontakt	5	
8	B.N.	Ch/Türkei	W	1990	ja		Abgeschlossen	Nein	Arbeitet zu viel	6	
9	V.V.J.	Spanien	M	1992	ja		Abgeschlossen	Zu geringe Deutschkenn tnisse			
10	D.M	Ch	M	1982	ja		Abgeschlossen	Nein	Kein Kontakt	8	
11	T.A.	Ch	W	1987	ja		Abgeschlossen	Nein	nicht auffindbar		
12	D.H.	Türkei	M	1972	ja		Abgeschlossen	Nein	Nein	7	Ja
13	S.P.	CH	M	1981	nein	/	Abgeschlossen	Nein			
14	S.M.	Südostasiatisch es Land	M	1980	ja	Ja	Abgeschlossen	Nein			
15	K.R.	Ch	W	Etwas 1988	ja	Nein	Abgeschlossen	Nein			Ja
16	A.M.	Tansania	m	1961	ja	?	Abgeschlossen	Nein			
17	A.P.	Kongo	M	1967	Ja	ja	abgeschlossen	Nein			
18	B.R.	Trinidad	M	1967	Nein	Ja	abgeschlossen	Nein			
19	M.B.	?	W	1979	ja	Ja		Nein	arbeitet zu viel		
20	S.M.	Lateinamerika/S chweiz	W	Etwas 1970	Ja	Nein	Abgeschlossen	Nein		1	Ja
21	V.A.	Portugal	M	1970	?	?	Abgeschlossen	Nein	Hat CH verlassen	10	
22	E.E.	Bulgarien?	M	1967	nein	/	Abgeschlossen	Nein	Hat CH verlassen	9	
23	A.A.	Pakistan	M	1972	nein	/	Abgeschlossen	Zu geringe Deutschkenn tnisse			
24	D.A.	Slowakei	W	1981	ja	Nein	Abgeschlossen	Nein	5x angerufen		
25	P.B.	Tschechien	W	1974	nein	/	Abgeschlossen	Nur kurz dabei		11	
26	S.M.	Ch	W	Circa 1970	Keine Angaben	?	Abgeschlossen	Nein		12	Ja
27	G.N.	CH	M	1974	nein	/	Abgeschlossen	Nein			
28	G.A.	Eritrea	M				aktiv	Status aktiv			
29	G.S.	Eritrea	M				aktiv	Status aktiv			
30	S.D.	?	M				aktiv	Status aktiv			
31	S.M	CH	M				aktiv	Status aktiv			
32	T.B.	Eritrea	M				aktiv	Status aktiv			
33	P.A.	Türkei	M				aktiv	Status aktiv			
34	Z.F.	Mazedonien	M				aktiv	Status aktiv			
35	M.P	Togo	M				aktiv	Status aktiv			

2. Definitiver Leitfaden, Datenblatt und Postskript

<p>Gesprächseinstieg:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wir freuen uns sehr, dass Sie mitmachen! • Wir stellen uns und unsere Arbeit vor. (Wir heissen AB und JK und studieren Soziale Arbeit. Für unsere Abschlussarbeit würden wir gerne herausfinden, ob das Programm Job-Coaching im Parterre für sie persönlich und für andere Menschen, die (wo) daran teilgenommen haben sinnvoll (gut) war.) • Ihre Meinung ist für uns sehr wichtig, es gibt kein richtig oder falsch. Alles was ihnen dazu einfällt hilft uns. • Wenn Sie eine Frage nicht verstehen, sagen Sie es uns. • Wir garantieren Ihnen absolute Diskretion (Anonymität), auch gegenüber dem Parterre, sowie dass in der ganzen Arbeit nie Ihr Name erscheint. • Wir werden Sie ungefähr eine Stunde interviewen, Sie können jedoch jederzeit abbrechen oder eine Pause machen. • Damit wir nichts von dem was Sie sagen verpassen, werden wir das Interview aufnehmen.
<p>Pseudonym</p>	<p>Da das Interview ja anonym sein soll, sollen Sie einen anderen Namen für sich ausdenken</p>
<p>Einstieg Frage, um der interviewten Person Einstieg zu erleichtern & Bedeutung des übergeordneten Forschungs-gegenstandes klären & Bezug zu Leben herstellen→ Ohne Leitfaden, sehr frei! Wir dürfen nachhaken</p>	<p>Was bedeutet Arbeit für Ihr Leben? Können Sie es an einem Beispiel erklären?</p> <p>Ev. Hat Arbeit für Sie schon immer diese Bedeutung gehabt?</p>
<p>Hauptteil: I Vor dem Parterre-Tangram</p>	<p>Welche Erwartungen hatten Sie an das Coaching beim Parterre? (Was haben Sie sich vorgestellt, was das Parterre für ein Programm ist bevor sie damit angefangen haben?)</p> <p>Haben Sie bereits andere Integrationsprogramme/Programme zur vorübergehenden Beschäftigung besucht?</p> <p>Wenn ja, welche Unterschiede gab es? (War es besser, war es schlechter?)</p> <p>Wie haben Sie ihre Zeit beim ‚Job Coaching‘ (die Unterstützung in der Stellensuche und eventuell das weitere Coaching während der Arbeit erlebt</p>

<p>II Allgemein über die Zeit im ‚Job Coaching‘</p>	<p>(Mit Coach D oder Coach A) →ACHTUNG: Für KL, welche vorübergehende Beschäftigung im Parterre-Tangram gemacht haben, unbedingt betonen, dass es NUR um das Coaching geht)</p> <p>Haben Sie sich unterstützt gefühlt (zu wenig oder zu viel Zeit mit Coach)?</p> <p>Fühlten Sie sich wohl im ‚Job Coaching‘? (Wie hat sich dies gezeigt, können Sie ein Beispiel sagen)</p> <p>Haben Sie sich besser unterstützt gefühlt als bei anderen Programmen?</p> <p>Haben Sie da etwas gelernt? (Was haben sie gelernt? Haben Sie Neues gelernt, wo konnten sie sich verbessern? Oder: Konnten Sie sich verbessern? (Ev. Telefonieren, Bewerbungen schreiben, Vorstellungsgespräche, falls von KL nichts kommt)</p> <p>Was fanden sie besonders gut?</p> <p>Was fanden sie besonders schlecht?</p> <p>Was hätten Sie sich gewünscht?</p> <p>Wurden sie nach dem Stellenantritt (ev. auch Praktikum oder Probeeinsatz) weiter betreut? →Wenn ja, wie wurden Sie betreut? →Wenn nein, was war der Grund, dass Sie nicht weiter betreut wurden?</p> <p>Hätten Sie sich gewünscht, dass das ‚Job Coaching‘ weiter gegangen wäre?</p>
<p>III Spezifisch Stellenantritt</p>	<p>Wie ging es danach für sie weiter?</p> <p>Wie ging es Ihnen psychisch nach dem ‚Job Coaching‘ im Vergleich zu vor dem ‚Job Coaching‘?</p>

	Bei Interesse werden wir Ihnen gerne auch unsere Resultate zukommen lassen. Dafür bräuchten wir einfach Ihre Emailadresse.
--	--

Postskript zum Interview Nr. XX	
Interviewerin: TN: Ort, Datum, Uhrzeit (Start und Ende):	
<ul style="list-style-type: none"> • Gesamteindruck: • pünktliches, ordentliches Erscheinen • hat sich auf das Gespräch vorbereitet • versteht um was es in der Untersuchung geht • Motivation 	
<ul style="list-style-type: none"> • Sprache: • Deutschkenntnisse • versteht Fragen • verständliche Antworten • Umschreibung der Antwort / ausführlich / offen • muss zum Gespräch aufgefordert werden 	
<ul style="list-style-type: none"> • Non verbal: • kann folgen • ist abgelenkt • erzählt aus eigenem Antrieb • überlegt sehr lange bis die Antwort folgt • unsicher usw. • Kongruenz verbale / non verbale Kommunikation 	
<ul style="list-style-type: none"> • In Bezug zur Arbeit bzw. Stellensuche: • Pläne wirken realistisch • gibt Parterre Schuld oder Dank • wirkt verzweifelt/frustriert • wirkt motiviert und positiv 	
<ul style="list-style-type: none"> • Atmosphäre, Beschreibung Örtlichkeit • Wo • spezifisches Setting (z.B. Sitzordnung) 	

<ul style="list-style-type: none">• Störungen/Ablenkungen• Stimmungen zwischen Beteiligten	
Eigene Befindlichkeiten	
Sonstige Anmerkungen:	

3. Transkriptionsregeln

Die vorliegenden Transkriptionsregeln wurden in Anlehnung an Dresing und Pehl formuliert, welche sich wiederum auf Kuckartz et al. stützen (vgl. Dresing/Pehl 2013: 21-23). Die Regeln in Klammern wurden nach dem Probeinterview nicht mehr verwendet, da sie zu keinem Mehrwert hinsichtlich der Beantwortung der Fragestellung führten

- Es wird wörtlich transkribiert, also nicht lautsprachlich oder zusammenfassend.
- Wortverschleifungen werden nicht transkribiert, sondern an das Schriftdeutsch angenähert. Beispielsweise „Er hatte noch so'n Buch genannt“ wird zu „Er hatte noch so ein Buch genannt“ und „hamma“ wird zu „haben wir“.)
- Die Satzform wird beibehalten, auch wenn sie syntaktische Fehler beinhaltet. Beispielsweise: „bin ich nach Kaufhaus gegangen“.
[Wort- und Satzabbrüche werden mit / markiert: „Ich habe mir Sor/ Gedanken gemacht“.
- Wortdoppelungen werden immer notiert.]
- Interpunktion wird zu Gunsten der Lesbarkeit geglättet, das heisst bei kurzem Senken der Stimme oder uneindeutiger Betonung wird eher ein Punkt als ein Komma gesetzt. Dabei sollen Sinneinheiten beibehalten werden.
- [Pausen werden je nach Länge durch Auslassungspunkte in Klammern markiert. Hierbei steht (.) für circa eine Sekunde, (..) für circa zwei Sekunden, [...] für circa drei Sekunden und (Zahl) für mehr als drei Sekunden.]
- [Verständnissignale und Fülllaute des Interviewers („mhm, ja, aha, ähm“etc.) werden nicht transkribiert.]
- Alle Äusserungen des Befragten werden transkribiert. Dies bedeutet auch Fülllaute wie Mhm und Ähm.
- Besonders betonte Wörter oder Äusserungen werden durch GROSSSCHREIBUNG gekennzeichnet.
- Jeder Sprecherbeitrag erhält eigene Absätze. Zwischen den Sprechern gibt es eine freie, leere Zeile. Auch kurze Einwürfe werden in einem separaten Absatz transkribiert. Mindestens am Ende eines Absatzes werden Zeitmarken eingefügt.
- Emotionale nonverbale Äusserungen der befragten Person und des Interviewers, die die Aussage unterstützen oder verdeutlichen (etwa wie lachen oder seufzen), werden beim Einsatz in Klammern notiert.
- Unverständliche Wörter werden mit (unv.) gekennzeichnet. Längere unverständliche Passagen sollen möglichst mit der Ursache versehen werden (unv., Handystörgeräusch) oder (unv., Mikrofon rauscht). Vermutet man einen Wortlaut, ist sich aber nicht sicher, wird das Wort bzw. der Satzteil mit einem Fragezeichen in Klammern gesetzt. Zum Beispiel: (Xylomethanolin?). Generell werden alle unverständlichen Stellen mit einer Zeitmarke versehen, wenn innerhalb von einer Minute keine Zeitmarke gesetzt ist.
- Die interviewende Person wird durch ein „I:“, die befragte Person durch ein „B:“ gekennzeichnet.

4. Kategorienbildung

1. Durchgang

1. dunkelgrün.	Bedeutung von Arbeit (Verständnis von Arbeit, Veränderung des Verständnisses von Arbeit, Arbeit als Integration in die Welt, Arbeit als Zeichen von Integration)
2. pink.	Erwartung an das Coaching und Integration von Lebenserfahrung und Bildung sowie Bedürfnissen
3. türkis/hellblau.	Zufriedenheit mit ‚Job Coaching‘; 1. Beratung
4. hellgrün.	Beziehung zu Coach, Einschätzung des Coaches, Kooperation
5. dunkelgrau.	(Psychische) Selbstwahrnehmung in Bezug auf die Zeit vor und nach dem ‚Job Coaching‘
6. rot	Lernerfahrung (Das kann ich jetzt, dass hat geholfen). Unterscheidung in konkrete Fähigkeiten in Bezug auf die Bewerbungskompetenzen und auf das Selbstmanagement, was wurde konkret gemacht. Nachhaltigkeit der Lernerfahrung
7. lila	Einschätzung zu bereits besuchten Beschäftigungsprogrammen oder zu Beschäftigungsprogrammen allgemein
8. blau	Prof. Bezugssystem sowie das informelle Netzwerk
9. dunkelgelb	Wahrnehmung von Hilfe und Kontrolle
10. dunkelrot	Nachbetreuung. Aktuelle Jobsituation, wieso wurde die Arbeit behalten respektive verloren
11. gelb	Zukunftspläne
12. hellgrau	Verbesserungsvorschläge
	Multiplikation

Tabelle 1: Kategorienbildung 1

2. Durchgang

Haupt-kategorie	Kategorie	Ankerbeispiel	Kodierregeln
I Verständnis und Bedeutung von Arbeit und beruflicher Integration	A Lohnarbeit als Alltag und Selbstverständlichkeit	„Gehört im Leben. Ohne das kann ich gar nicht vorstellen. Ohne Arbeit, ohne Arbeitsstelle.“	Wenn Arbeit als etwas normales eingestuft wird, wenn es sich auf das Dabeisein bezieht, ist es I-C.
	B Arbeit als Ausdruck der Persönlichkeit	„... also das für mich ist eigentlich Arbeit, wie bringe ich zusammen meine wirklichen Begabungen und das Dienen.“	Sobald Arbeit als Selbstzweck gesehen wird und Freude macht.
	C Arbeit als bewusst erlebte Teilhabe	„Ich habe mich daran gefreut, wieder zu integrieren.“	Fokus auf „Dabeisein“ oder „wie die anderen sein“, als Integration in die Welt. Wenn als Selbstverständlichkeit gesehen wird I-A.
II Kooperation	A Erwartungen an das Coaching	„Ich habe gedacht, oh mein Gott, muss ich wieder Schuleben machen.“	Nur wenn es die Zeitspanne vor dem ersten Besuch des ‚Job Coaching‘ betrifft.
	B Integration von Lebenserfahrung, Bildung und Bedürfnissen	„... also ich fühlte mich wirklich ahm akzeptiert und wahrgenommen wie ich bin und ich merkte, dass sie einfach ehm wirklich Interesse hat an meinen Begabungen...“	Bezug zu vorher Erreichtem, zur Biografie und den individuellen Wünschen und Bedürfnissen.
	C Allgemeine positive Erfahrungen mit dem ‚Job Coaching‘	„Zusammenarbeit war gut also von meine Seite. Sie hat mir sehr viel geholfen, sehr viel, sehr. Ich bin dankbar dafür, ja.“	Sobald ein allgemeines vorher-nachher im Vordergrund steht ist es Wirkung.
	D Spezifische Erfahrungen mit dem ‚Job Coaching‘	„das Beste beim Coach, dass ich habe jemand das kann mich korrigieren, kann mir eine richtige Zeit zu geben richtige wie ich schreiben wie eine schöne richtige Wort mache,n wie kann ich überlegen machen eine gut für Arbeitgeber das sie mich interessant zu nehmen“	Im Vordergrund steht, was der Coach spezifisch gemacht hat. Wenn für die TN das Lernen neuer Kompetenzen im Zentrum steht, gehört es in die Kategorie Wirkung.

	E negative Erfahrungen mit dem ‚Job Coaching‘ sowie Verbesserungsvorschläge	Dann ist drei Wochen gegangen, drei Wochen! Bis bis die Zeugnis da gsieh. Drei Wochen lang (leise). Nur das kann man ein bisschen besser machen und wenn jemand austretet, dass doch eine Bestätigung hat, bisschen mal lügen, falls diese Person Konflikte hat mit der RAV zum Beispiel.	Grundsätzlich gehört alles was mit Kritik, Unzufriedenheit und Unverständnis zu tun hathat in diese Kategorie. Ebenso jegliche Form von Verbesserungsvorschlägen. Ebenso alle Antworten, die explizit auf negative Erfahrungen und Verbesserungsvorschläge verneinend antworteten.
	F Nachbetreuung	wir hatten noch ein Kontakt weil sie noch ein oder zweimal vorbei kam und dann habe ich ihr meinen Dankbarkeit ausgedrückt weil ich nie erwartet hatte das wir so schnell etwas passendes finden werden .. und das war auch sehr erfreulich dass ich ihr das ausdrücken konnte und von dem Moment an wusste, sollte ich irgendwann wieder in so eine Situation kommen, das weiss ich wird meine erste Anlaufstelle sein und so ist es genau geworden, genau jetzt bin ich wieder mit dem Coach habe ich Kontakt aufgenommen	Alles was betreffend ‚Job Coaching‘ geschah, nachdem ein Arbeitsvertrag unterschrieben wurde.
III. Wirksamkeit	A Befindlichkeit vor oder nach dem ‚Job Coaching‘	I feel good nach dem ‚Job Coaching‘	Es muss klar in ein Vorher-nachher einzuordnen sein, wobei klar werden muss, dass das ‚Job Coaching‘ eine wichtige Rolle spielt.
	B Bewerbungskompetenz und Verhalten am Arbeitsplatz	ich lerne wie gut kann man auch schreiben für die Arbeit für die Bewerbungen für die Arbeitgeber, dass wenn sie liest das sie hat Interesse .	Es muss aus der ‚Ich-Perspektive“ sein, ansonsten ist es Kooperation.
	C Selbstkompetenz	aber irgendwie ist das meine Geschichte im Detailhandel verloren gegangen und das ich die Möglichkeit gehabt hier zu kommen dann war habe ich wieder aufgetaut und wenn ich jetzt diese Person wo ich früher war und das ist einfach ich habe das verarbeitet es gehört einfach es war negativ aber es gehört einfach zu meiner Vergangenheit und das Positive ist ich habe so viel gelernt hier	Es muss aus der ‚Ich-Perspektive“ sein, ansonsten ist es Kooperation.
	D Weitere Wirkfaktoren	weil ich bin von Natur so positiv eingestellt.	Alle Faktoren, welche aus subjektiver Sicht der Teilnehmenden die Wirkung des ‚Job Coaching‘ positiv oder negativ beeinflusst haben.

Tabelle 2: Kategorien, Kategorien und Ankerbeispielen

5. Bestätigung Interviewtermin

Basel, xxxxx

Bestätigung Interviewtermin

Sehr geehrte/r

Wir heissen Judith Kummer und Andreina Bonzanigo und studieren Soziale Arbeit.

Für unsere Abschlussarbeit möchten wir herausfinden, ob das Coaching im Parterre-Tangram sinnvoll ist und ob noch etwas verbessert werden kann. Darum werden wir mit Ihnen ein Interview machen. Vielen Dank, dass Sie damit einverstanden sind!

Gerne bestätigen wir Ihnen den Interviewtermin vom

Dienstag, 14. April 2015 um 14:30h.

Der Treffpunkt ist vor dem Parterre und das Interview dauert etwa eine Stunde

Wir werden Ihre Antworten aufnehmen und auswerten.

Selbstverständlich sind die Interviews anonym – Ihr Name erscheint nirgendwo in unserer Arbeit. Auch das Parterre-Tangram wird nicht erfahren, was Sie antworten.

Falls Sie Interesse an unserer Arbeit haben, schicken wir Ihnen gerne ein Exemplar zu.

Falls sie wegen des Interviews Kosten für die Anfahrt haben, werden wir Ihnen diese natürlich bezahlen.

Bei Fragen können Sie sich bei Andreina Bonzanigo unter 077/448 01 70 oder andreina.bonzanigo@students.fhnw.ch melden.

Freundliche Grüsse

Judith-Anna Kummer-Frei

Andreina Bonzanigo

6. Interviews und ausgefüllte Postskripts und Datenblätter

In vorliegender Version wurden die Interviews zwecks Anonymisierung der Interviewten gelöscht, sie finden sich jedoch in der ursprünglichen Bachelor Arbeit, so wie sie im Juni 2015 eingereicht wurde.

Herr A.

Postskript zum Interview Nr.	
Interviewerin: Judith Kummer	
Ort, Datum, Uhrzeit (Start und Ende): Basel, Parterre Terrasse 11 - 11:50 Uhr	
0. Gesamteindruck: 1. pünktliches, ordentliches Erscheinen 2. hat sich auf das Gespräch vorbereitet 3. versteht um was es in der Untersuchung geht 4. Motivation	sehr pünktlich spezielles Erscheinungsbild versteht um was es geht
Sprache: 1. Deutschkenntnisse 2. versteht Fragen 3. verständliche Antworten 4. Umschreibung der Antwort / ausführlich / offen 5. muss zum Gespräch aufgefordert werden	spricht perfekt Deutsch Antwortet sehr überlegt
Non verbal: <ul style="list-style-type: none"> • kann folgen • ist abgelenkt • erzählt aus eigenem Antrieb • überlegt sehr lange bis die Antwort folgt • unsicher usw. • Kongruenz verbale / non verbale Kommunikation 	ist sehr konzentriert
In Bezug zur Arbeit bzw. Stellensuche: <ul style="list-style-type: none"> - Pläne wirken realistisch - gibt Parterre Schuld oder Dank - wirkt verzweifelt/frustriert - wirkt motiviert und positiv 	Pläne: ist schwierig zu sagen ob realistisch, ist überqualifiziert hat jedoch keine anerkannten Abschlüsse ist Parterre sehr dankbar
Atmosphäre, Beschreibung Örtlichkeit 0. Wo 1. spezifisches Setting (z.B. Sitzordnung) 2. Störungen/Ablenkungen 3. Stimmungen zwischen Beteiligten	war ein sehr spannender Gesprächspartner und somit eine angenehme Atmo
Eigene Befindlichkeiten	Gut
Sonstige Anmerkungen:	
Jahrgang	
Nationalität	ca. 1965 Osteuropa
Deutschkenntnisse	Perfekt
Höchste abgeschlossene Ausbildung	Grundschule abgeschlossen/ freies Studium, jedoch nicht anerkannt in Philosophie
Frühere Erwerbsarbeiten	Heilpädagoge
Frühere Programme zur vorübergehende Beschäftigung oder Integrationsprogramme	RAV, SH
Wenn ja, wo	
Beginn/Ende	März-April 2013/jetzt wieder Neuanmeldung
Gesamtdauer der Erwerbslosigkeit	2 Jahre

Frau Giggi R.

Postskript zum Interview mit Frau Giggi R.	
<ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> Interviewer: Judith Kummer • <input type="checkbox"/> TN: Giggi R. • <input type="checkbox"/> Ort, Datum, Uhrzeit (Start und Ende): Basel 12.3.15 im Saal Rest. Parterre von 13:55-14:50 	
0. Gesamteindruck: 1. pünktliches, ordentliches Erscheinen 2. hat sich auf das Gespräch vorbereitet 3. versteht um was es in der Untersuchung geht 4. Motivation	<ul style="list-style-type: none"> • - sehr pünktlich bzw. zu früh • - sehr gepflegte Erscheinung • - „übermotiviert“ • - wirkte selbstbewusst • - war vorbereitet
Sprache: 0. Deutschkenntnisse 1. versteht Fragen 2. verständliche Antworten 3. Umschreibung der Antwort / ausführlich / offen 4. muss zum Gespräch aufgefordert werden	<ul style="list-style-type: none"> • - kann sich gut ausdrücken • - sehr gute Deutschkenntnisse • - wirkte gebildet • - redet eher zu viel • - versteht Fragen (ausser Unterschied VB und JC)
Non verbal: 0. kann folgen 1. ist abgelenkt 2. erzählt aus eigenem Antrieb 3. überlegt sehr lange bis die Antwort folgt 4. unsicher usw. 5. Kongruenz verbale / non verbale Kommunikati	<ul style="list-style-type: none"> • - kann folgen • - war konzentriert • - erzählt aus eigenem Antrieb
In Bezug zur Arbeit bzw. Stellensuche: 0. Pläne wirken realistisch 1. gibt Parterre Schuld oder Dank 2. wirkt verzweifelt/frustriert 3. wirkt motiviert und positiv	<ul style="list-style-type: none"> • - Zukunftspläne wirken realistisch • - Sehr dankbar gegenüber Parterre-Tangram und dem Coach • - Wirkte positiv und motiviert für Zukunft
Für Auswertung: <ul style="list-style-type: none"> • - gibt ihr erlerntes Wissen weiter! • - Hat Wissen/Elerntes behalten können • - Psychologische Ebene Raum: Gross, teilweise waren Geräusche aus der Küche zu hören	
Datenblatt	
Jahrgang	ca. 1970
Nationalität	CH/Nordamerika
Deutschkenntnisse	B2 (ist aber besser)
Höchste abgeschlossene Ausbildung	2 Jahre Uni in D.R. abgebrochen
Frühere Erwerbsarbeiten	Serviererin und Kassiererin (in D.R. Büroangestellte in elterlichem Betrieb)
Frühere Programme zur vorübergehende Beschäftigung oder Integrationsprogramme	Parterre-Tangram erst Rest. Parterre dann Rest. Rialto durch AIZ überwiesen
Beginn/Ende ‚Job Coaching‘	1.7.-15.12.2014
Jetzige Arbeitsstelle	50% Reinigungsmitarbeiterin Pharma Firma
Gesamtdauer der Erwerbslosigkeit	War nur sporadisch o.A., jedoch selten eine 100% Stelle

Frau Maria

Postskript zum Interview von Frau Maria	
Interviewerin: Andreina Bonzanigo Ort, Datum, Uhrzeit (Start und Ende): Parterre, 2. Stock, xxxx, (17:02 – 18:19)	
0. Gesamteindruck: 1. pünktliches, ordentliches Erscheinen 2. hat sich auf das Gespräch vorbereitet 3. versteht um was es in der Untersuchung geht 4. Motivation	<ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> Sehr gepflegte, gut informierte Teilnehmerin • <input type="checkbox"/> Erscheint zu früh zum Interview • <input type="checkbox"/> Wirkt auf den ersten Blick sehr fröhlich und offen. Sie zeigt aber schon Verwundbarkeit hinter dieser Fröhlichkeit • <input type="checkbox"/> Versteht Untersuchung • <input type="checkbox"/> Will es gut machen
Sprache: 0. Deutschkenntnisse 1. versteht Fragen 2. verständliche Antworten 3. Umschreibung der Antwort / ausführlich / offen 4. muss zum Gespräch aufgefordert werden	<ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> Spricht gut, benutzt viele schweizerdeutsche Ausdrücke • <input type="checkbox"/> Versteht Fragen gut • <input type="checkbox"/> Ihre Antworten sind zumeist verständlich • <input type="checkbox"/> Sie ist sehr ausführlich und muss nicht zum Gespräch aufgefordert werden
Non verbal: 0. kann folgen 1. ist abgelenkt 2. erzählt aus eigenem Antrieb 3. überlegt sehr lange bis die Antwort folgt 4. unsicher usw. 5. Kongruenz verbale / non verbale Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> Antwortet schnell, aus eigenem Antrieb • <input type="checkbox"/> Nicht so viel Gestik
In Bezug zur Arbeit bzw. Stellensuche: 0. Pläne wirken realistisch 1. gibt Parterre Schuld oder Dank 2. wirkt verzweifelt/frustriert 3. wirkt motiviert und positiv	<ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> Wirkt motiviert und positiv, aber irgendwie auch gezeichnet • <input type="checkbox"/> Ihre Pläne scheinen sehr realistisch
Atmosphäre, Beschreibung Örtlichkeit 0. Wo 1. spezifisches Setting (z.B. Sitzordnung) 2. Störungen/Ablenkungen 3. Stimmungen zwischen Beteiligten	<ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> Restaurant Parterre 2. Stock im grossen Saal. • <input type="checkbox"/> Schräg gegenüber (sehr ideal) • <input type="checkbox"/> Muss zu Beginn Bruder anrufen. • <input type="checkbox"/> • <input type="checkbox"/> Gute Stimmung, Teilnehmerin sucht immer Bestätigung
Eigene Befindlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> Gut
Sonstige Anmerkungen: <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> Nach Ende des Interviews erzählt Teilnehmerin noch, das es halt so gut war, dass sie mit ihren Briefen kommen konnte von der Krankenkasse zum Beispiel und das der Coach verstanden habe, dass sie zuerst solche Dinge regeln müsse, damit sie überhaupt arbeiten könne. 	
Datenblatt	
Pseudonym	Frau Maria
Jahrgang	ca. 1970
Nationalität	Schweiz/Zentralamerika
Deutschkenntnisse	gut
Höchste abgeschlossene Ausbildung	Pflegeassistentin in Spanien
Frühere Erwerbsarbeiten	Friseurin und Pflegeassistentin
Frühere Programme zur vorübergehende Beschäftigung oder Integrationsprogramme	VB im Parterre
Wenn ja, wo	Parterre
Beginn/Ende 'Job Coaching'	Februar 2013 - Februar 2015
Gesamtdauer der Erwerbslosigkeit	nie zu 100% Erwerbslos - Teilzeitstellen oder VB oder Praktikum

Herr Okianos

Postskript zum Interview mit Herrn Okianos	
Interviewerin: Judith Kummer TN: 3 Ort, Datum, Uhrzeit (Start und Ende): Parterre, Restaurant von 13:50-14:45 Uhr	
0. Gesamteindruck: 1. pünktliches, ordentliches Erscheinen 2. hat sich auf das Gespräch vorbereitet 3. versteht um was es in der Untersuchung geht 4. Motivation	Erscheint zu früh, da er um 14:45 wieder zur Arbeit muss. Gepflegt und etwas nervös Versteht leider auch den Unterschied ‚Job Coaching‘ und Beschäftigungsprogramm nicht ganz sonst ja
Sprache: 0. Deutschkenntnisse 1. versteht Fragen 2. verständliche Antworten 3. Umschreibung der Antwort / ausführlich / offen 4. muss zum Gespräch aufgefordert werden	Spricht mittelgut in einfachem Deutsch Versteht die Fragen meist Antworten sind zumeist verständlich muss nicht zum Gespräch aufgefordert werden.
Non verbal: 0. kann folgen 1. ist abgelenkt 2. erzählt aus eigenem Antrieb 3. überlegt sehr lange bis die Antwort folgt 4. unsicher usw. 5. Kongruenz verbale / non verbale Kommunikation	Antwortet schnell, ist etwas beschämt wenn es um seine Arbeitslosigkeit ist Ist etwas gestresst ob es reicht um 14:45 gehen zu können
In Bezug zur Arbeit bzw. Stellensuche: 0. Pläne wirken realistisch 1. gibt Parterre Schuld oder Dank 2. wirkt verzweifelt/frustriert 3. wirkt motiviert und positiv	Wirkt motiviert und positiv, aber irgendwie auch traurig Sein grösster Wunsch ist das Wirtepatent (ich weiss nicht ob realistisch d Anforderungen nicht kenne)
Atmosphäre, Beschreibung Örtlichkeit 0. Wo 1. spezifisches Setting (z.B. Sitzordnung) 2. Störungen/Ablenkungen 3. Stimmungen zwischen Beteiligten	Restaurant Parterre - leider sehr viel Besteck- und Geschirrgeklapper sonst angenehm • Schräg gegenüber (sehr ideal)
Eigene Befindlichkeiten	Gut
Sonstige Anmerkungen: Wirkt den Coaches gegenüber positiv eingestellt, bin jedoch nicht sicher ob er das ganze nicht als eine Schikane empfunden hat. Er ist dem Küchenteam (Männer) sehr dankbar für die Fertigkeiten die er erlangt hat während dem Beschäftigungsprogramm. Er hat seine Stelle bei einem Familienmitglied selber gefunden ohne Bewerbung und sagt, dass er keine Antworten auf Bewerbungen die er während dem Coaching geschrieben hat erhalten habe. Begründung seinerseits: geringe Deutschkenntnisse und Ausländer.	
Pseudonym	Herr Okianos
Jahrgang	ca. 1970
Nationalität	Türkei (Kurde/Allevit)
Deutschkenntnisse	Gut hat D Kurse im ECAP und Parterre besucht (Eventuell ist er Analphabet, da er den erhaltenen Brief nicht entziffern kann)
Höchste abgeschlossene Ausbildung	Koch in der Türkei
Frühere Erwerbsarbeiten	Koch in der Türkei
Frühere Programme zur vorübergehende Beschä oder Integrationsprogramme	
Wenn ja, wo	
Beginn/Ende ‚Job Coaching‘	Vor ca. 2 Jahren für ca. 6 Monate
Gesamtdauer der Erwerbslosigkeit	Ca. 2 Jahre

Herr Talat

Postskript zum Interview mit Herrn Talat	
Interviewerin: Andreina Bonzanigo TN: Herr Talat Ort, Datum, Uhrzeit (Start und Ende): 23.04.2015	
0. Gesamteindruck: pünktliches, ordentliches Erscheinen hat sich auf das Gespräch vorbereitet versteht um was es in der Untersuchung geht Motivation	-überpünktlich -hat alle seine Unterlagen dabei. Hat er ev. falsche Erwartungen an das Gespräch? -Motivation scheint gut, hat seine Unterlagen dabei -martialisches Tattoo am Hals
Sprache: 0. Deutschkenntnisse 1. versteht Fragen 2. verständliche Antworten 3. Umschreibung der Antwort / ausführlich / offen 4. muss zum Gespräch aufgefordert werden	Passiver Wortschatz scheint viel besser als aktiver Fällt oft ins Englische, vor allem nachdem er gemerkt hat, das I. ihn versteht. Weder besonders ausschweifend noch besonders zurückhaltend
Non verbal: kann folgen ist abgelenkt erzählt aus eigenem Antrieb überlegt sehr lange bis die Antwort folgt unsicher usw. Kongruenz verbale / non verbale Kommunikation	Ruhig, zurückhaltend, fast schüchterne Bewegungen
In Bezug zur Arbeit bzw. Stellensuche: Pläne wirken realistisch gibt Parterre Schuld oder Dank wirkt verzweifelt/frustriert wirkt motiviert und positiv	Wirkt eher verzweifelt und frustriert
Atmosphäre, Beschreibung Örtlichkeit Wo spezifisches Setting (z.B. Sitzordnung) Störungen/Ablenkungen Stimmungen zwischen Beteiligten	Parterre, im hinteren abgegrenzten Teil des Restaurants, es gab keine Störung B. konnte Platz auswählen Gute Stimmung, zeigte Bedürftigkeit (was können Sie für mich tun?)
Eigene Befindlichkeiten	Interviewerin war nach dem Gespräch niedergeschlagen
Sonstige Anmerkungen: Seine Frage „was können Sie für mich tun?“ war für I schwierig. Einerseits soll sie hier eine Untersuchung machen, andererseits konnte sie auch nicht ganz aus ihrer Rolle als zukünftige Sozialarbeitende heraus. Sie löste die Situation so, dass sie nach dem Interview mit dem B. noch einen von ihm verfassten Bewerbungsbrief korrigierte.	
Datenblatt	
Name, Vorname (wird vor Interview gelöscht)	
Pseudonym	Herr Talat
Jahrgang	ca 1980
Nationalität	Südostasien
Deutschkenntnisse	?
Höchste abgeschlossene Ausbildung	zweijährige Ausbildung im Bereich Hotellerie/Gastronomie
Frühere Erwerbsarbeiten	Gastronomie/Hotellerie
Frühere Programme zur vorübergehende Beschäftigung oder Integrationsprogramme	Parterre-Tangram
Wenn ja, wo	
Beginn/Ende ‚Job Coaching‘	6 Monate im 2013
Gesamtdauer der Erwerbslosigkeit	?